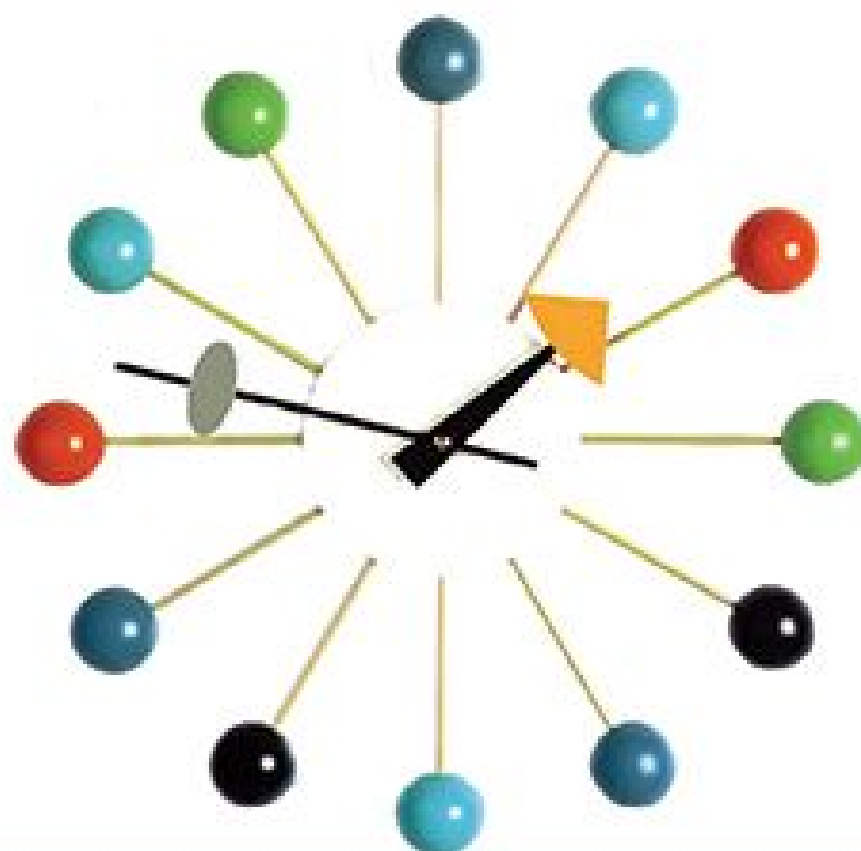


إدارة الوقت بالمفهوم الاستراتيجي

الدكتورة
نوال عبد الكريم الأشهب



إدارة الوقت

بالمفهوم الاستراتيجي

إدارة الوقت بالمفهوم الاستراتيجي

د. نوال عبد الكريم الأشهب

الطبعة العربية
2015م



دار امجد للنشر والتوزيع

المملكة الأردنية الهاشمية
رقم الإيداع لدى دائرة المكتبة الوطنية
(2014/4/1772)

658.4093

الأشهب، نوال عبد الكريم

إدارة الوقت بالمفهوم الاستراتيجي/نوال عبد الكريم الأشهب
عمان: دار أمجد للنشر والتوزيع، 2014
() ص.

ر.إ.: 2014/4/1772

الواصفات: /إدارة الوقت //إدارة الأعمال// الاستراتيجية

ردمك ISBN:978-9957-5846-72

Copyright ©

جميع الحقوق محفوظة: لا يسمح بإعادة إصدار هذا الكتاب أو أي جزء منه أو تخزينه في نطاق استعادة المعلومات أو نقله بأي شكل من الأشكال، دون إذن خطي مسبق من الناشر.

All rights reserved. NO Part of this book may be reproduced, stored in aretrival system, or transmitted in any form or by any means, without prior permission in writing of the publisher.

دار أمجد للنشر والتوزيع

جوال : ٠٠٩٦٢٧٩٦٩١٤٦٢٢
٠٠٩٦٢٧٩٩٢٩١٧٠٢
هاتف : ٠٠٩٦٢٦ ٤٦٥٢٢٧٢
فاكس : ٠٠٩٦٢٦ ٤٦٥٢٢٧٢

dar.almajd@hotmail.com

dar.amjad2014dp@yahoo.com

عمان - الأردن - وسط البلد - مجمع الفجيس - الطابق الثالث



تمهيد

نحن نخسر كثيراً عندما نهدر ثرواتنا ومواردنا لكن الخسارة تكون أفدح عندما نهدر حياتنا بأيدينا وهو ما يحدث عندما نهدر الوقت، الذي عرفه بعض الباحثين بأنه المادة التي صنعت منها الحياة.

والوقت مورد فريد متاح بالتساوي أمام كل البشر بغض النظر عن أية صفات خاصة وهو يسير دائما بسرعة محدودة وثابتة ولكن يبدو أنه لا يوجد شخص لديه الوقت الكافي وربما أننا لا نستطيع أن نكتشف أو نصنع وقتا أكثر فإنه ينبغي علينا أن نحافظ على الوقت المتاح لنا وأن نستثمره على أفضل نحو ممكن وبأكثر المناهج فعالية.

إن كل المنظمات تسجل بعناية مواردها المادية والبشرية في سجلات الملكية والحوزة لكنها ابدأ لا تسجيل أهم هذه الموارد - المورد - الذي لا يعوض - وهو الوقت وبما أن الوقت لا وممارسات إدارة الوقت عرضية ومتساهلة وغير جادة.

ويبدو الشعور بالوقت قاسماً مشتركاً في كل نشاطات يوم العمل سواء عملت من التاسعة صباحاً إلى الخامسة مساءً أو من السابعة مساءً إلى منتصف الليل ، ومع ذلك

تؤكد الدراسات التي أجريت في هذا الشأن أن إحساسنا بقيمة الوقت ما زال ضعيفاً وأن جزءاً كبيراً من الوقت المخصص للعمل يضيع هدراً كما أن الكثير من الوقت يضيع دون استفادة حقيقية منه أو استثمار جاد له.

فما معنى الإدارة الاستراتيجية؟ وما هي العلاقة بين الاستراتيجية والوقت؟ وكيف تطبق الإدارة الاستراتيجية على الوقت وتنظمه؟ وما هو مفهوم إدارة الوقت ومجالاته وكيفية تطبيقه؟

هذه التساؤلات وغيرها الكثير سيجيب عنها الكتاب بأسلوب علمي ومنهجي من خلاصة ما توصلت إليه أحدث الدراسات في مجال الإدارة والوقت.

الفصل الأول

مفهوم وأهمية الإدارة الإستراتيجية

أولاً: تطور الإدارة الاستراتيجية :

تعتبر الإدارة الاستراتيجية من مجالات الدراسة التي نالت اهتماماً واسعاً في العقود الثلاثة الأخير من القرن العشرين وذلك إستجابة للضغوط والمؤثرات البيئية الهائلة التي واجهتها منظمات الأعمال في تلك الحقبة . وتستمد كلمة الإستراتيجية جذورها من الكلمة اليونانية Strategos والتي إرتبط مفهومها بالخطط المستخدمة في إدارة المعارك وفنون المواجهة العسكرية ، إلا أنها إمتدت بعد ذلك إلى مجال الفكر الإداري وصارت مفضلة الإستخدام لدى منظمات الأعمال وغيرها من المنظمات الأخرى المهتمة بتحليل بيئتها وتحقيق المبادرة والريادة في مجال نشاطها .

وقد نشأ مفهوم الإدارة الاستراتيجية بسبب التغير السريع والمتطور في النصف الثاني من القرن العشرين لبيئة الأعمال وتحولها من بيئة أعمال مستقرة إلى بيئة أعمال سريعة التغير ، وبسبب نشوء منافسة عالية في بيئة الأعمال ، كما أنه وبسبب وجود الظروف البيئية غير المؤكدة ، وبسبب ضرورة الإستجابة لتغيرات المواقف البيئية التي تواجهها المنظمات ، وكذلك لتحليل الفرص والتهديدات البيئية الخارجية ، ولكي تخصص الموارد التنظيمية بما يضمن تحقيق الأهداف والغايات الرئيسية في المنظمة ، ومن ثم الإستفادة من الفرص المتاحة وتجنب أو التقليل من تهديدات البيئة الخارجية أو الداخلية المحتملة . فقد أدى إهتمام الرواد والباحثين الإداريين بتأثير العوامل البيئية للمنظمة ككل (السياسية ، الإقتصادية ، الإجتماعية ، الفنية ، القانونية ، ...) إلى إستبدال مصطلح سياسات الأعمال الذي كان منتشرأ في ذلك

الحين إلى ما أصبح يطلق عليه مصطلح الإدارة الإستراتيجية نظراً لشموليته وقدرته على تمكين المنظمات من بلوغ أهدافها بفاعلية وكفاءة عالية .

ثانياً: تعريف الإدارة الإستراتيجية :

تصدى العديد من الكتاب والباحثين لتعريف الإدارة الإستراتيجية ، حيث يعرفها Ansoff ، وهو أحد رواد الفكر الإداري بأنها : " تصور المنظمة عن العلاقة المتوقعة بينها وبين بيئتها ، بحيث يوضح هذا التصور نوع العمليات التي يجب القيام بها على المدى البعيد ، والحد الذي يجب أن تذهب إليه المنظمة، والغايات التي يجب أن تحققها " .

أما Strickland & Thompson فقد عرفا الإدارة الإستراتيجية بأنها : " رسم الاتجاه المستقبلي للمنظمة وبيان غاياتها على المدى البعيد ، وإختيار النمط الإستراتيجي المناسب لتحقيق ذلك في ضوء العوامل والمتغيرات البيئية الداخلية والخارجية ، ثم تنفيذ الإستراتيجية ومتابعتها وتقييمها " .

وعرف كل من جوش وجلويك Jauch & Glueck الإدارة الإستراتيجية بأنها : " الخطة الموحدة ، المتفاعلة والشاملة التي تربط المزايا الإستراتيجية للشركة بتحديات البيئة . وقد صممت لضمان تحقيق الأهداف الأساسية للمنظمة من خلال التنفيذ الملائم للمنظمة " .

أما كوين Quinn فقد عرف الاستراتيجية بأنها : " النموذج أو الخطة التي تتكامل فيها الأهداف الرئيسية والسياسات والإجراءات ، ومتابعة أنشطتها للتأكد من تحقيق الترابط التام " .

كما عرف دركر Drucker الاستراتيجية بأنها : : عملية مستمرة لتنظيم وتنفيذ القرارات الحالية ، وتوفير المعلومات اللازمة ، وتنظيم الموارد والجهود الكفيلة لتنفيذ القرارات وتقييم النتائج بواسطة نظام معلومات متكامل وفعال " مهام الإدارة الاستراتيجية :

من التعاريف السابقة نستنتج أن بعضها قد أكد على أن نموذج أو صيغة للتخطيط ، بينما عرفها القسم الآخر بأنها مجموعة من القرارات تتخذ وفقاً لموقف معين تمليه العوامل البيئية المحيطة بالمنظمة ، أي ليس من الضروري أن تكون الاستراتيجية خطة منظمة .

من التعاريف السابقة نجد أن الإدارة الاستراتيجية تنطوي على تسع مهام رئيسية هي :

■ صياغة رسالة المنظمة بعبارات عامة تعكس غرضها الرئيسي وفلسفتها وأهدافها.

■ تنمية صورة المنظمة والتي تظهر ظروفها وقدراتها ومواردها الداخلية .

- تقييم البيئة الخارجية للمنظمة بما تتضمنه من قوى ومتغيرات تسود بيئتها العامة أو تلك التي تسود بيئتها التنافسية .
- تحليل البدائل الاستراتيجية من خلال محاولة إحداث التوافق بين مواردها والظروف السائدة في البيئة الخارجية .
- تحديد أكثر البدائل جاذبية في ضوء رسالة المنظمة ومواردها وظروفها البيئية .
- إختيار مجموعة من الأهداف طويلة الأجل والإستراتيجيات العامة التي يمكن ان تساعد في تحقيق أكثر الفرص جاذبية .
- تحديد الأهداف السنوية والإستراتيجيات قصيرة الأجل والتي تتسق مع الأهداف طويلة الأجل والإستراتيجيات العامة .
- تنفيذ الخيارات الإستراتيجية من خلال تخصيص الموارد ، مع مراعاة الأبعاد الخاصة بالمهام ، الأفراد ، الهياكل التنظيمية ، التكنولوجيا ، وأنظمة التحفيز .
- تقييم مدى نجاح العملية الإستراتيجية والإستفادة من المعلومات المرتدة في زيادة فعالية القرارات الإستراتيجية المستقبلية .

ثالثا: أهمية الإدارة الإستراتيجية لمنظمات الأعمال :

- إن هدف أي منظمة من المنظمات هو البقاء والاستقرار والاستمرار والنمو ، وإن الأهداف السابقة لا تتحقق إلا بوجود إدارة فاعلة تستطيع أن تحقق هذه المطالب .

وقد كان لتوجه المنظمات نحو التخطيط الاستراتيجي علاقة كبيرة بنجاح هذه المنظمات ، حيث إتضح أن المنظمات التي أخذت بمفهوم الإدارة الاستراتيجية كانت ذات أداء أفضل من تلك المنظمات التي لم تأخذ بهذا المفهوم . وكذلك توصلت الدراسات التي أجراها الباحثون الإداريون أمثال : أنسوف ، وهارولد و برت ، إيسنك ماكدونالد وغيرهم ، إلى أن المنظمات التي تمارس التخطيط الاستراتيجي تتفوق على تلك التي لا تمارسه ، وتزداد أهمية الإدارة الاستراتيجية عندما تعمل منظمات الأعمال في بيئة متغيرة .

وتبرز أهمية الإدارة الاستراتيجية لمنظمات الأعمال من خلال قدرتها على رسم غايات المنظمة وأهدافها وتحديد التوجهات طويلة الأمد لبلوغ تلك الأهداف في مدى زمني ملائم وسط بيئة تنسم بالسرعة وعدم التأكد ، والقيام بمتابعة التنفيذ وتقييم النتائج ومدى التقدم لبلوغ الأهداف ، ومواجهة التحديات التي تتعرض لها منظمات الأعمال مثل :

1. التسارع الكمي والنوعي في البيئة الخارجية : حيث أن عصرنا هو عصر السرعة، كما أن ظاهرة التغير هي السمة الجوهرية للعقود القريبة الماضية والعقد الحالي.
2. تدعيم المركز التنافسي لزيادة قدرة المنظمة على مواجهة الظروف التنافسية الشديدة المحلية منها والدولية .

3. تخصيص الموارد والإمكانيات بطريقة فعالة حيث يتم استخدام الموارد المتاحة بطريقة تتلاءم وإحتياجات المنظمة .
 4. زيادة دعم التفكير الإستراتيجي للمدراء ، وتنمية عادات التفكير في المستقبل .
 5. توفير فرص المشاركة لجميع المستويات الإدارية في تخطيط وتنفيذ أهداف المنظمة .
 6. المساهمة في التوجه للإهتمام بالمعرفة كقوة إستراتيجية .
 7. مواجهة التحديات التي تواجه المنظمات وإنتقاء أفضل الخيارات المتاحة للمنظمة .
- التوجه الإستراتيجي (رسالة المنظمة وأهدافها) .

1 - رسالة المنظمة :

توضح رسالة المنظمة الغرض أو المبرر الأساسي لوجودها والغرض منها، وتحاول رسالة المنظمة الإجابة على السؤالين التاليين : ماهو مجال عمل المنظمة ؟، وماهي الأعمال التي ستؤديها مستقبلاً ؟ ، ولابد أن تنسم الرسالة بالشمولية والعموم وأن تتضمن الكلمات الدقيقة والملخصة والواضحة الفهم ، وأن تكون من فقرة واحدة تصف سبب وجود المنظمة وأهدافها وأعمالها وأنشطتها ، كما يجب أن يصل مضمون الرسالة إلى العاملين والمتعاملين مع المنظمة . فرسالة شركة

الاتصالات السعودية على سبيل المثال هي " حياة أسهل، وهي تتضمن الهدف من وجود هذه الشركة ألا وهو تسهيل الحياة على المتعاملين معها حيث أنها توفر لهم الاتصال بجميع مناطق العالم بسهولة ويسر وبأرخص الأسعار وبأسهل الطرق ومن أي منطقة من مناطق المملكة .

2 - تحديد الأهداف :

الأهداف هي النتيجة النهائية المطلوب تحقيقها من ممارسة الأنشطة المخططة أو إتباع الإستراتيجيات المخططة ، وتحدد الأهداف مالذي يجب إنجازه ومتى وماهي الكمية .

خصائص الرسالة الناجحة :

- تعبر عن فلسفة المنظمة وما يجب أن تكون عليه مستقبلاً .
- تتطابق مع غايات المنظمة وأهدافها .
- تنسجم مع إستراتيجيات وسياسات المنظمة .
- متكيفة مع طبيعة البيئة الخارجية والبيئة الداخلية التي تعمل فيها المنظمة .
- تنسم بتوصيف دقيق لكيفية تحقيق المنظمة لأهدافها .
- متكاملة .
- موضوعية بحيث تحقق أهداف المتعاملين مع المنظمة .
- تتضمن الاعتراف بالمسؤولية الاجتماعية .

- تنلاءم مع قيم ومعتقدات المجتمع .
- تسعى لتحقيق الميزة التنافسية للمنظمة .
- تنطلع إلى المستقبل ولا تنسى الماضي .

تحليل بيئة العمل

مفهوم التحليل الاستراتيجي :

التحليل الاستراتيجي هو تشخيص وتحليل البيئة الخارجية المحيطة بالمنظمة لمعرفة مدى التغيرات الحاصلة ولتحديد الفرص والتهديدات ، كذلك تشخيص وتحليل البيئة الداخلية للمنظمة لمعرفة المواصفات والميزات التنافسية من أجل السيطرة على بيئتها الداخلية بشكل يساعد الإدارة على تحديد الإستراتيجية المفيدة لتحقيق أهداف المنظمة .

1. التحليل الاستراتيجي لعوامل البيئة الخارجية الكلية (الفرص والتهديدات):

البيئة الخارجية للمنظمة هي البيئة التي تقع خارج حدود المنظمة وخارج نطاق سيطرتها ورقابتها، وعوامل البيئة الخارجية تتمثل بعوامل البيئة الاقتصادية، وعوامل البيئة الاجتماعية والثقافية ، وعوامل البيئة التكنولوجية ، والعوامل الديموغرافية ، وعوامل البيئة السياسية والقانونية ، عوامل البيئة الدولية والعالمية .

إن دراسة وتحليل مكونات البيئة الخارجية يعد أمراً ضرورياً عند وضع الإستراتيجية المناسبة للمنظمة ، حيث أن نتائج هذه الدراسات تساعد في التعرف

على جانبيين رئيسيين يمثلان نقطة الارتكاز في صياغة ورسم إستراتيجية المنظمة وهما:

- الفرص التي يمكن للمنظمة إستغلالها .

- المخاطر أو التهديدات التي يجب على المنظمة تجنبها أو الحد من آثارها .

أ - عوامل البيئة الإقتصادية :

تعتبر العوامل الإقتصادية إحدى العوامل البيئية الكلية الهامة المؤثرة على منظمات الأعمال . وتمثل العوامل الإقتصادية بمعدل الفائدة ، مقدار النمو الإقتصادي ، الميزان التجاري ، معدلات التضخم ، السياسات المالية والنقدية للدولة والخاصة بالضرائب على الدخل والضرائب على الأرباح ، والرسوم الجمركية المفروضة على المواد المستوردة ،

ب - عوامل البيئة الإجتماعية والثقافية :

تتضمن العوامل الإجتماعية التقاليد ، والقيم ، وإتجاهات وثقافة المجتمع ، توقعات المجتمع للأعمال ، الأعراف الإجتماعية ، الثقافة والتعليم والتدريب والخبرات ، أنماط السلوك الإنساني ،

ج - عوامل البيئة التكنولوجية :

نتيجة التطورات التكنولوجية السريعة والمتلاحقة ، أصبح لزاماً على المنظمات متابعة التغيرات التكنولوجية في البيئة الخارجية وخاصة تلك التغيرات والتطورات التكنولوجية التي ترتبط بأعمال المنظمة .

إن الرغبات المتغيرة للمستهلكين ، وتزايد المنافسة ، وظهور تقنيات جديدة تدعو الإدارة العليا إلى تقديم منتجات جديدة بتقنيات حديثة ، وإلا فإنها سوف تعرض نفسها للمخاطرة بسبب الإبقاء على تقديم المنتجات الحالية، مما قد يعرضها للفشل والخروج من السوق .

د - العوامل الديموغرافية :

إن العوامل الديموغرافية تؤثر بشكل كبير جداً على المنظمات ، فزيادة السكان مثلاً تؤدي إلى زيادة الطلب على المنتجات أو الخدمات ، كما أن تناقص السكان يؤدي إلى تناقص حجم الطلب على المنتجات أو الخدمات التي تقدمها المنظمات . وبالمثل فإن حركة السكان من الأرياف إلى المدن ، أو تغير مستوى الدخل ، أو تغير التركيبة العمرية للسكان ، يفرض على الإدارة العليا للمنظمة إختيار إستراتيجية تتلاءم والبيئة الديموغرافية المحيطة بالمنظمة .

هـ - عوامل البيئة السياسية والقانونية :

تؤثر القرارات الحكومية في الاختيارات الإستراتيجية للمنظمات ، فقد تتيح لها في بعض الأحيان فرص عمل ، أو تحدد منها لتمثل تهديداً لأعمالها في أحيان أخرى. ففي حال فرض الحكومات ضرائب على المنتجات المستوردة قد يعود بفائدة على المصانع الوطنية ، كما قد يعود بضرر في نفس الوقت على المنظمات المستوردة . فالتغير في القرارات السياسية قد يخلق فرصاً لبعض المنظمات ، أو قد يؤدي إلى زيادة التهديدات لمنظمات أخرى .

وتعتبر الجماعات والمنظمات والأفراد الذين يمتلكون قوة تأثير على قرارات المنظمة من ضمن نطاق البيئة السياسية والقانونية .

و - عوامل البيئة الدولية والعالمية :

تلعب التغيرات في البيئة الدولية والعالمية دوراً هاماً ومؤثراً على منظمات الأعمال بسبب قدرتها على إتاحة الفرص وخلق التهديدات في نفس الوقت . وتعتبر التكتلات الاقتصادية الدولية ، التحالفات السياسية الدولية ، الحروب والمنازعات الدولية ، المنازعات الاقتصادية الدولية ، الكوارث الطبيعية ، الأزمات الاقتصادية والسياسية الدولية ، التطورات التكنولوجية السريعة ، كل ذلك يعتبر من عوامل البيئة الدولية والعالمية .

2. التحليل الإستراتيجي لبيئة الصناعة وقوى التنافس (البيئة الخاصة الخارجية) :
تعرف الصناعة بأنها مجموعة المنشآت أو المنظمات التي تقدم خدمات ومنتجات للمستهلكين أو المستفيدين في أسواق معينة ، ولها القدرة على تقديم منتجات بديلة لكل المنظمات .

إن مهمة المدراء الإستراتيجيين هي تحليل طبيعة الصناعة من أجل التعرف على الفرص والتهديدات المحتملة بغية وضع إستراتيجية للمنظمة تتلاءم وتلك الصناعة وتنسجم مع أهدافها .

وإن تحليل بيئة الصناعة يساعد على فهم بيئة عدم التأكد ، وتوفير الدلالات لاستخدام الأساليب الكمية من أجل إتخاذ القرارات الإستراتيجية الملائمة . ويمكن تصنيف بيئة الصناعة إلى نوعين كما يلي :

- البيئة الساكنة (الستاتيكية) / البسيطة : أي البيئة الصناعية المحيطة بالمنظمة والتي تتصف بالثبات النسبي والبساطة ، وفي ضوء ذلك تستطيع المنظمة أن تتنبأ بالمستقبل بشكل جيد ، حيث أن عملية التنبؤ تعتمد على تحليل الأعمال الماضية والحالية ، كما أن ثبات وإستقرار البيئة يتطلب الإستمرار بالعمل بالإستراتيجية العمل الحالية ، حيث أن طبيعة الأسواق والمنافسين وجميع القوى الصناعية مستقرة وبسيطة .

- البيئة النشطة (الديناميكية) والمعقدة : تتسم مثل هذه البيئة بالتغيير المستمر والتعقيد ، كما أن الإستراتيجيات الحالية المتبعة قد لاتصلح نتيجة للتغيرات السريعة في بيئة الصناعة مما يتطلب من الإدارة العليا وضع سيناريوهات متعددة لما يحتمل أن يكون عليه الموقف في المستقبل .

3 - تحليل قوى التنافس في بيئة الصناعة :

إن تحديد قوى التنافس تمثل أهمية كبيرة في صناعة الإستراتيجية . ويعد تحليل قوى التنافس مدخلاً رئيسياً لتحليل الفرص والتهديدات التي تواجه المنظمة في بيئة الصناعة من خلال تحديد المنافسين الأقوياء ومدى فاعليتهم وتأثيراتهم في السوق ، وكذلك تحديد المنافسين الضعفاء ، وكيفية التغلغل والنمو في الأسواق التي يعملون فيها . ويعتبر مدخل بورتر من المداخل الرئيسية لتحليل القوى التنافسية في الصناعة، حيث إقترح بورتر نموذج القوى الخمسة للتنافس ، أو ما يسمى أيضاً بمحددات الربحية في الصناعة .

يؤكد بورتر على أنه يجب على المنظمات أن تركز إهتمامها وأنشطتها على خمسة قوى، حيث أن لكل واحدة من هذه القوى تأثير على نجاح المنظمة، وهذه القوى هي :

1. المنافسة بين الشركات القائمة .
2. التهديد بدخول منافسين جدد .
3. التهديد بالمنتجات البديلة .

4. قوة التفاوض عند المشتريين .

5. قوة التفاوض عند المجهزين .

6. التحليل الإستراتيجي لعوامل البيئة الداخلية :

إن عملية تحليل البيئة الداخلية للمنظمة لها أهمية خاصة نظراً لما تحققه من تحديد للإمكانيات المتوفرة لدى المنظمة سواء كانت مادية أم بشرية ، وهي تحدد مناطق القوة ومناطق الضعف في المنظمة ، مما يساعد في معرفة موقع المنظمة في السوق مقارنة بالمنظمات المنافسة ، وهذا يساعد المنظمة على معرفة كيفية إستغلال الفرص المتوفرة في البيئة المحيطة ، كما يساعد في تجنب المنظمة للمخاطر والتهديدات المتوقعة .

كما تسهم عملية التحليل البيئي الداخلي في تكامل عملية التحليل الإستراتيجي ، حيث أن إجتماع التحليل البيئي الداخلي مع الخارجي مع بيئة الصناعة يوفر التكامل لعملية لتحليل الإستراتيجي .

إن عوامل البيئة الداخلية تتمثل في الهيكل التنظيمي ، ثقافة المنظمة ، العوامل

التسويقية ، العوامل الإنتاجية ، عوامل إدارة الموارد البشرية ، العوامل المالية

أ - الهيكل التنظيمي : التنظيم وظيفة من وظائف الإدارة لتحقيق أهداف المنظمة ،

ومن خلال التنظيم يتضح مسار العمل وتحديد السلطة والمسؤولية في المنظمة

بمختلف مستوياتها الإدارية . وأهم الأسئلة التي تتطلب الإجابة عليها لتحليل وتقويم كفاءة الهيكل التنظيمي هي :

1. هل الهيكل التنظيمي الحالي يحقق أهداف المنظمة بكفاءة عالية ؟ .
2. هل يتصف الهيكل التنظيمي بالعضوية أم بالميكانيكية ؟ وماهي أسباب ذلك ؟ .
3. هل تتناسب الصلاحيات والسلطات الممنوحة مع حجم المسؤوليات الموكلة للوظائف ؟ .
4. هل ينسجم الهيكل التنظيمي مع متطلبات ورغبات ال في المنظمة ؟ وهل يتفق مع إحتياجات المدراء والأفراد العاملين في المنظمة ؟ .
5. ماهي درجة اللامركزية التي يتصف بها الهيكل التنظيمي ؟
6. هل يستجيب الهيكل التنظيمي للإستراتيجيات المطلوب تحقيقها ؟ .
7. هل هناك ضعف في الإتصالات داخل المنظمة بسبب طبيعة الهيكل التنظيمي ؟ وهل يؤدي ذلك إلى ضعف في نقل المعلومات بين الأقسام والمستويات التنظيمية في المنظمة ؟ .
8. إلى أي مدى يتم الإستفادة من تفويض السلطة ؟ .
9. هل يستطيع الهيكل التنظيمي إفراز مدراء إستراتيجيين ناجحين ؟ .

ب - ثقافة المنظمة : تعرف ثقافة المنظمة بأنها تلك القيم السائدة التي تعتنقها المنظمة ، أو هي الفلسفة التي ترشد سياسة المنظمة نحو العاملين والزبائن ، أي أن ثقافة المنظمة هي مجموعة المعتقدات والرموز التي تمتلكها المنظمة والتي نشأت بمرور الزمن .

وأهم التساؤلات التي يجب طرحها لمعرفة ثقافة المنظمة وتحليلها هي :

1. هل تتجه المعتقدات في المنظمة نحو تحقيق أهداف ربحية فقط ؟ وماهي أولويات أهداف المنظمة ؟ .
2. إذا كانت الأهداف مالية فهل هي العائد على الإستثمار ؟ أم نسبة الديون إلى حق الملكية ؟ أم ماذا ؟ .
3. هل تتوافق معتقدات المنظمة مع التطور التكنولوجي ومع متغيرات البيئة الصناعية ؟ .
4. هل تتجه معتقدات المنظمة نحو تحقيق ميزة تنافسية في السوق وفي الصناعة ؟ .
5. هل تعكس معتقدات المنظمة قدرات الإدارة العليا على إتخاذ القرارات الإستراتيجية ؟
6. هل تملك المنظمة معتقدات إدراك التغيير والقدرة على إكتشاف الفرص وتجنب المخاطر البيئية ؟ .

7. ما مدى إنتشار اواصر الثقة والتعاون بين أفراد المنظمة ؟ .

جـ - العوامل التسويقية : تتعلق كفاءة وفاعلية الإدارة التسويقية بجدارة النشاط التسويقي الذي يهدف لتنفيذ أهداف المنظمة وإستراتيجيتها ، وأهم الأنشطة والمجالات التسويقية الواجب دراستها وتحليلها هي :

1. تطبيق المفهوم التسويقي لخلق الشعور والإدراك برسالة المنظمة .

2. إيصال السلعة أو الخدمة وفقاً لإحتياجات ورغبات الزبون .

3. الإهتمام بنتائج المزيج التسويقي .

4. مدى فعالية أساليب الإتصال مع المستهلكين .

5. القدرة على التنبؤ برغبات المستهلكين المستقبلية .

6. مدى كفاءة رجال البيع .

7. القدرة على التنبؤ برد فعل المستهلك للمنتجات الجديدة .

د - العوامل الإنتاجية : تتمثل الإستراتيجيات الإنتاجية بإختيار وتصميم المنتج والرقابة على أنشطة المنظمة اللازمة للإنتاج أو الخدمات ، كما أن إستراتيجيات الإنتاج تعكس مستوى الجودة والتكلفة والخدمة والكفاءة الإنتاجية .

ومن أجل تحديد نقاط القوة والضعف المرتبطة بالعوامل الإنتاجية لابد من

الإجابة على التساؤلات التالية :

1. هل تناسب تكاليف الإنتاج مع التكاليف المخططة ؟
 2. هل تتماشى أسعار البيع مع تكاليف الإنتاج ؟
 3. هل أن مستويات المخزون تناسب مع حجم المبيعات المستقبلية المتوقعة ؟.
 4. هل مواقع الإنتاج قريبة من الأسواق ومن طرق المواصلات ؟.
 5. هل معدات الإنتاج حديثة ومتطورة ؟ هل المباني ملائمة للصناعة ؟
 6. هل التغذية العكسية للمعلومات فعالة ؟
 7. هل العلاقات بين أقسام الإنتاج والتسويق والمالية ، وغيرها من باقي الوحدات الإدارية المتخصصة جيدة ؟ .
 8. هل عمليات التوسع ممكنة في المستقبل المنظور ؟
 9. هل عمليات الصيانة والأمن الصناعي فعالة ومستديمة ؟
- هـ - عوامل إدارة الموارد البشرية : تستطيع المنظمة التي تتمتع بموارد بشرية كفوءة أن تحقق أهدافها الإستراتيجية بفاعلية وكفاءة ، ومن أهم عوامل الموارد البشرية التي يجب أن تدرس وتحلل مايلي :
1. هل تتوفر قوى بشرية ذات مهارات وقدرات عالية لدى المنظمة .
 2. هل المناخ التنظيمي مناسب لتشجيع وخلق الرغبة لدى العاملين للعمل بكفاءة ؟

3. هل سياسات الاختيار والتوظيف والترقية والأجور والمكافآت والتحفيز والتدريب وتقويم الأداء متوفرة وفاعلة ؟
4. هل معدل دوران العمل في حدوده الدنيا المقبولة ؟ وهل نسبة الغياب عن العمل ضمن الحدود المقبولة ؟
5. هل لدى العاملين معرفة بسياسات وأنظمة الموارد البشرية ؟
- و- العوامل المالية : يساهم تحليل العوامل المالية في المنظمة في تحديد طبيعة الاستراتيجية التي يمكن أن تنتهجها إزاء موقفها المالي . ومن الأمور التي ينبغي طرحها من أجل الإجابة عليها هي :
1. القدرة على زيادة رأس المال (قصير الأجل ، طويل الأجل ، القروض ، حق الملكية) .
2. مستوى الموارد ومدى تعددها .
3. تكلفة رأس المال مقارنة بالمنافسين .
4. العلاقة مع المستثمرين ، المقرضين ، حملة الأسهم .
5. مدى فاعلية الأنظمة المالية للرقابة على التكلفة .
6. حجم الموارد المالية .
7. كفاءة وكفاية الأنظمة المحاسبية .
8. الإيرادات والتدفقات النقدية .

9. رأس المال العامل ، المرونة والمكونات .

10. جودة الرقابة على المخزون .

تحليل سلسلة القيمة :

ويهدف إلى التعرف على الأوضاع السائدة في المنظمة وتحديد نقاط القوة والضعف فيها من خلال سلسلة قيمة الأنشطة التي تؤديها المنظمة ، وإمكانيات تحسين وتطوير قيمة الأنشطة للوصول إلى تحقيق الميزة التنافسية (أقل التكاليف، وتميز في الإنتاج والتركيز) .

تقييم نقاط الضعف والقوة في المنظمة :

تشير إحدى النتائج الرئيسية لدراسة أجراها أحد الباحثين مع خمسين مديراً في عدة شركات لمعرفة الأسس التي يستندون عليها في تقييم نواحي الضعف والقوة في المنظمة إلى أن تحديد نقاط الضعف والقوة يتأثر على حد كبير بالخصائص الشخصية للمديرين . وذلك مثل المستوى التنظيمي ، طبيعة العمل، نوعية الخبرات، الوحدة التنظيمية التي ينتمي إليها ، على سبيل المثال ، كلما ارتفع المستوى التنظيمي للمدير كلما زاد اهتمامه بالنواحي المالية وخصائص الأفراد ، وقل اهتمامه بالإجراءات الخاصة بالعمليات مثل التسهيلات والنظم . علاوة على ذلك ، فإن المديرين الذين يحتلون مواقع قيادية أعلى يميلون إلى أن يكونوا أكثر تفاؤلاً قياساً بالمديرين الذين يحتلون مواقع قيادية أدنى .

وتشير هذه النتيجة إلى ضرورة الاعتماد على أكثر من مصدر لتقييم نواحي القوة والضعف في التنظيم . وهناك عدة طرق للتقييم ، منها : أسلوب عقد الاجتماعات الدورية لأعضاء مجلس الإدارة ، أسلوب المراجعة الإدارية ، أسلوب تحليل النسب وتحليل نقاط الضعف والقوة وفقاً لأداء المنظمات الأخرى في الصناعة.

1. عقد الاجتماعات الدورية : يتم في هذه الاجتماعات التي تتم بين أعضاء مجلس الإدارة وبحضور المدراء ذوي العلاقة مناقشة واقع أداء المنظمة وتقييم موقفها الحالي بناء على البيانات السابقة والحالية والمستقبلية لجميع أنشطة المنظمة ، وكذلك من أجل تقييم موقفها إزاء المنظمات المنافسة في الصناعة بغية تحديد إستراتيجيتها الملائمة .

2. أسلوب المراجعة الإدارية : وذلك عن طريق المراجعة الإدارية لجميع الأنشطة وفي كافة المجالات التسويقية ، الإنتاجية ، الموارد البشرية ، التمويلية ، إلخ ، من أجل تحديد نقاط القوة لتعزيزها ، وتحديد نقاط الضعف لمعالجتها .

3. أسلوب تحليل النسب : أسلوب تحليل النسب هو تقييم يعتمد على إيجاد علاقة بين متغيرين أو أكثر ، مما ينتج عنه أرقاماً معينة تأخذ شكل نسبة أو معدل معين . والهدف من تحليل النسب هو التعرف على مدى إنجاز المنظمة لأنشطتها الداخلية المختلفة مثل : التسويق ، الإنتاج ، الأفراد ، المالية ، ... إلخ .

4. أسلوب تقييم أداء المنظمة مقارنة مع أداء المنظمات المنافسة في الصناعة :
وهو أسلوب تتمكن فيه المنظمة من تحديد وتقييم أنشطتها وأدائها مقارنة بأنشطة
وأداء المنظمات المنافسة الأخرى في نفس الصناعة .

تحديد الموقف الاستراتيجي

يقع على الإدارة الاستراتيجية مهمة تحديد الموقف الاستراتيجي للمنظمة وذلك
لمعرفة ماهي الاستراتيجيات العامة التي يمكن إتخاذها إنسجاماً مع إمكانات المنظمة
الداخلية (القوة والضعف) ومواقفها الخارجية (الفرص والتهديدات) .

ويتحدد الموقف الاستراتيجي للمنظمة من خلال القيام بتحليل مصفوفة
SWOT .

نموذج تحليل مصفوفة (SWOT)

نقاط الضعف	نقاط القوة	تقييم البيئة
		الداخلية البيئة الخارجية
----- ----- -	----- -----	تقييم
(2)	(1)	الفرص
معالجة نقاط الضعف وإستثمار الفرص المتاحة	إستعمال نقاط القوة وإستثمار الفرص المتاحة	----- -----

بالمفهوم الاستراتيجي

(إستراتيجيات علاجية)	(إستراتيجيات هجومية)	-----
(4) تقليل نقاط الضعف وتقليل التهديدات (إستراتيجيات الكماشة)	(3) إستعمال نقاط القوة وتقليل التهديدات (إستراتيجيات دفاعية)	التهديدات ----- ----- -----

تحليل الفرص والمخاطر SWOT : وهو اختصار لـ:

Strength, Weakness, Opportunities & Threats ، ويعتبر تحليل

SWOT أداة مفيدة لفهم عمل المنظمة من الداخل والخارج . حيث يأخذ تحليل

نقاط القوة والضعف بالاعتبار العوامل الداخلية للمنظمة ، ويصنف كل عامل من

هذه العوامل كعامل قوة أو ضعف بالنسبة لها ..

كما يهتم تحليل الفرص والمخاطر SWOT بالبيئة الخارجية للمنظمة في محاولة

لتركيز على اتجاهها في المستقبل ..

نستطيع من خلال هذا التحليل أن نفهم الفرص المتوفرة لنا والتي يمكن أن تكون على شكل تكنولوجيا جديدة أو تطوير البنية التحتية التي يمكن أن توسع قاعدة الزبائن .. فهو يسمح ببناء قوة المنظمة وخلق فرص جديدة للوصول لمزيد من الزبائن . وهو مهم أيضا لأخذ المخاطر بعين الاعتبار مثل الـ “Feed-back” التي تأتي من البيئة الخارجية. ويجاوب على كثير من الأسئلة حول ما هي المخاطر الكبرى التي سوف تواجهها المنظمة الآن وخلال الأعوام الخمس القادمة ؟ وهنا نعرف أننا يجب مراقبة هذه المخاطر التي سوف تواجهها المنظمة بشكل مستمر للتوصل إلى الاستراتيجيات المناسبة للتعامل معها .

إن إختيار الاستراتيجية يستمد أساساً من نتائج تقييم مصفوفة SWOT، وإن المنظمة التي تضع خطة إستراتيجية ولم تأخذ بعين الإعتبار أهمية العناصر الرئيسية للمصفوفة سوف تعرض نفسها للخطر .

1 - تعريف نقاط القوة والضعف الداخلية :

- القوة : هي الأشياء أو الخصائص المتوفرة في المنظمة والتي تساهم بشكل إيجابي في العمل ، مثل الموارد المالية ، الكفاءات الإدارية ، إنخفاض تكاليف الإنتاج ،

.....

- الضعف : هو بعض الأشياء أو الخصائص التي تدل على نقص أو ضعف في إمكانيات المنظمة بحيث تجعلها غير قادرة على التنافس ، مثل ضعف الموارد المالية والبشرية ، ضعف شبكة التوزيع ، معدل الدوران العالي للعاملين ،

2 - تعريف الفرص والتهديدات الخارجية :

- الفرص : هي تلك الظروف الزمانية والمكانية التي يمكن إستغلالها لتحقيق أهداف المنظمة ، وكثير من الفرص قد لا تتكرر بحكم الارتباط بالعامل الزماني أو المكاني .

- التهديدات : هي الأحداث المحتمل حصولها في المستقبل ، والتي إذا حصلت فسوف تؤثر سلباً على أداء المنظمة ، مثل دخول منافسين جدد ، أو نمو قوة التفاوض لدى المشترين أو الموردين ، ومثل تغير أذواق المستهلكين ، ...

3 - تحليل مصفوفة SWOT :

إن تحليل المتغيرات الأربعة للمصفوفة يساعد على تحليل الموقف الاستراتيجي عبر دمج تقييم عناصر البيئة الخارجية (الفرص والتهديدات) مع أنشطة الإدارة الداخلية (القوة والضعف) ، وفي ضوء النتائج يتبين لنا الإستراتيجيات التي يتوجب العمل بها .

ويمكن تلخيص هذه الإستراتيجيات طبقاً للآتي :

بالمفهوم الاستراتيجي

- إستراتيجيات هجومية : وتهدف لإستغلال الفرص ، وتستخدم عند وجود فرص متاحة بالإضافة إلى نقاط قوة كبيرة.
- إستراتيجيات علاجية : وتهدف لتصحيح نقاط الضعف الداخلية في المنظمة عند وجود فرص كبيرة لا يمكن إستغلالها بسبب نقاط الضعف الموجودة .
- إستراتيجيات دفاعية : وتهدف للدفاع ضد أخطار التهديدات المحيطة بالمنظمة ، وتستخدم عند توفر نقاط قوة وبوجود تهديدات محيطة .
- إستراتيجيات إنكماشية : وتهدف للتقليل من التهديدات الخارجية ومعالجة نقاط الضعف الداخلية .

الإختيار الإستراتيجي

الإختيار الإستراتيجي هو قرار إختيار بديل من بين البدائل الإستراتيجية، الذي يمثل أفضل تمثيل لرسالة المنظمة وأهدافها الإستراتيجية . ويتضمن القرار التركيز على بعض البدائل المتتقة ، والقيام بتقويم تلك البدائل وفقاً لمجموعة من الأدوات التي تساعد في إعتداد البديل الإستراتيجي الأكثر ملاءمة . وتستلزم عملية الإختيار نوعاً من التفكير والتحليل الإستراتيجي ، وكذلك تحتاج إلى عدد من الأدوات التي تستخدم في تقويم البدائل الإستراتيجية المتاحة من أجل تضيق عدد تلك البدائل ، وتقليص الخيارات أمام المدراء لإتخاذ البديل المناسب .

يطلق على أدوات تقييم البدائل الاستراتيجية المتاحة بنماذج تحليل محفظة الأعمال، وتساعد هذه النماذج في تقويم مستوى الأداء وإعتماد الخيار الاستراتيجي المناسب.

نماذج تحليل محفظة الأعمال :

1. نموذج مجموعة بوسطن الاستشارية : وهو أهم وأكثر النماذج قبولاً وإتفاقاً، ويتألف هذا النموذج من مصفوفة ذات بعدين أو محورين رئيسيين هما :

البعد الأول هو المحور الأفقي في المصفوفة ويعبر عن حصة السوق النسبية، أما البعد الثاني أو المحور العمودي فهو نمو السوق .

إن المحور العمودي لمجموعة بوسطن الاستشارية يمثل معدل نمو السوق . والهدف من تقويم معدل النمو هو تحديد فيما إذا كانت الظروف الخارجية وبيئة الصناعة تملك الفرص للنمو ، أو فيما إذا كانت هناك تهديدات لوحدة الأعمال، وإن معدل النمو العالي في الصناعة يمثل قوة ، كما أن معدل النمو المنخفض يمثل تهديد.

أ - المربع الأول : علامات الإستفهام ؟

وهي وحدات أعمال أو منتجات تنصف بدرجة نمو عالية في الصناعة وحصة سوقية منخفضة ، وتمثل معظم الأعمال وهي في بداياتها ، وعلى المدراء الاستراتيجيون إتباع إحدى البدائل الاستراتيجية التالية :

1. إحدى إستراتيجيات النمو لتعزيز المركز التنافسي . وزيادة الحصة السوقية.

2. إتباع إحدى إستراتيجيات الإنكماش ، أي المحافظة على الحصة السوقية مع تخفيض معدل نمو السوق.

3. إتباع إحدى إستراتيجيات الإستقرار النسبي ، أي الاحتفاظ بمعدل نمو عال مع تأمين تدفق نقدي عالي.

ب - المربع الثاني : النجوم *

وهي وحدات أعمال أو منتجات تتمتع بارتفاع معدل النمو ، وكذلك إرتفاع في الحصة السوقية . وعلى المنظمة أو وحدة الأعمال إتباع إحدى إستراتيجيات النمو والتوسع لغرض المحافظة على المركز التنافسي القوي والإبقاء على الموقع الريادي في السوق الذي يسمح بمزيد من الإستثمارات والنمو .

ج - المربع الثالث : إدار النقدية (البقرة)

وهي وحدات الأعمال أو المنتجات التي تتمتع بحصة سوقية كبيرة وتدر مبالغ نقدية كبيرة وأرباحاً عالية وتتمتع بمركز تنافسي- قوي ، وإنخفاض في الإنفاق والتكاليف ، ولكنها تنصف بمعدل نمو للسوق بطيء أو منخفض أو أخذاً بالتدهور . والإستراتيجيات المناسبة للمنظمة أو وحدات الأعمال في مثل هذه الحالة هي التي تسعى إلى خلق تدفق نقدي كبير للمنظمة مما يساعد في الدخول في مجالات عمل جديدة ومتعددة ، أو لدعم الوحدات أو المنتجات التي تقع في موقع الإستفهام أو النجومية .

د- المربع الرابع : الوضع المضطرب (الكلب)

تتسم وحدات الأعمال أو المنتجات التي تقع في هذا المربع بحصة سوقية منخفضة ومعدل نمو صناعي منخفض في السوق . وتتميز تلك الوحدات أو المنظمات التي تقع في مثل هذا المربع بالإنخفاض الكبير في حجم المبيعات ، إنخفاض الأرباح ، وقد يكون هناك خسائر مادية وتدني في سمعة المنظمة ، وبالتالي إقبال ضعيف من المستهلكين على منتجات هذه المنظمة . وتتبع المنظمات التي تنصف بمزايا هذا المربع إحدى إستراتيجيات الإنكماش المتعددة مثل إستراتيجية الحصاد أو إستراتيجية التصفية أو إستراتيجية الهندرة .

المضامين الإستراتيجية لمصفوفة جماعة بوسطن الإستشارية :

تهدف مصفوفة محفظة جماعة بوسطن إلى تحديد الإستراتيجية التي تستطيع المنظمة أو وحدات الأعمال في ضوءها الحصول على موارد نقدية من أجل إستخدامها بكفاءة لتحقيق أعلى نسبة نمو وأعلى ربحية للمنظمات في المستقبل .

جوانب القوة في مصفوفة جماعة بوسطن الإستشارية :

1. الإهتمام بالمستلزمات التي تساعد على خلق تدفقات نقدية .
2. تساهم في معرفة المنظمة فيما إذا كانت بحاجة إلى وحدات أعمال أو منتجات أخرى مكتملة .

3. القدرة على تصنيف جميع وحدات الأعمال أو المنتجات في مصفوفة واحدة ذات بعدين رئيسيين هما معدل النمو في الصناعة والحصة السوقية النسبية ، ومقسمة إلى أربعة مربعات .

4. تساعد في إختيار الإستراتيجية الملائمة لحصة السوق في ظل معدلات النمو.

نقاط الضعف في مصفوفة جماعة بوسطن الإستشارية :

1. نموذج مبسط لا يحتوي على عوامل أخرى يجب أخذها بالحسبان .
2. يهمل هذا التقسيم الأسواق التي تنصف بالأسواق ذات النمو المتوسط .
3. المنتجات أو الخدمات المميزة لان تكون الحصة السوقية فيها مهمة .
4. قد تتميز المنظمات ذات الحصة السوقية المنخفضة بأرباح عالية ومركز تنافسي قوي .

5. مزايا التكلفة المنخفضة لاتقترن بالحصة السوقية العالية . أو التكنولوجيا المتقدمة ، بل قد يكون العكس من هذا .

6. لا يمكن تصنيف وحدات الأعمال أو المنتجات بشكل دقيق .

7. غرابة الأسماء والمصطلحات في المصفوفة

نموذج مصفوفة ماكنزي لشركة جنرال إلكتريك :

وهي نموذج محفظة أعمال طورها مكنزي للاستشارات بالتعاون مع شركة جنرال إلكتريك ، وذلك لتفادي نقاط الضعف في مصفوفة جماعة بوسطن. وتتألف مصفوفة مكنزي من شكل يحتوي على تسعة مربعات موزعة على بعدين ، يمثل البعد الأفقي فيها قوة الأعمال أو المركز التنافسي- ، بينما يمثل البعد الرأسي فيها جاذبية الصناعة . ويستفاد من هذين البعدين بالحكم على قوة محفظة أعمال المنظمة أو وحدات الأعمال .

علامات إستفهام	فائزون	فائزون
خاسرون	متوسط	فائزون
خاسرون	خاسرون	منتجحي أرباح

مرتفع

متوسط

منخفض

ضعيف

متوسط

قوي

قوة الأعمال / المركز التنافسي

ويتم تحديد موقع وحدات الأعمال أو المنتجات لكل بعد على ثلاثة مستويات هي : قوية ، ومتوسط ، وضعيفة .

نموذج مصفوفة هوفر :

وهي مصفوفة أنشأها هوفر لتتلافى العيوب التي رافقت مصفوفتي بوسطن، وماكنزي . وتتكون هذه المصفوفة (مصفوفة تطور المنتج / السوق) من 15 مربعا ، تعكس مراحل تطور المنتج / السوق . وتحتوي المصفوفة على متغيرين رئيسيين ، المحور الأفقي يمثل المركز التنافسي - لوحد الأعمال ، والمحور العمودي يمثل المراحل المختلفة لتطور المنتج / السوق .

مرحلة النمو الأولي			
(النشوء)	○		○
مرحلة النمو		○	
مرحلة الركود			
الخفيف	○		
مرحلة النضوج			○
			مرحلة التدهور (الإنحدار)
	قوي	متوسط	ضعيف
	(المركز التنافسي)		

تقويم نماذج تحليل محفظة الأعمال :

أ - إيجابيات نماذج تحليل محفظة الأعمال بما يلي :

1. وسيلة مهمة لتحليل وحدات أعمال المنظمة أو منتجاتها .
2. وسيلة مرئية .
3. تساعد على تخصيص الموارد بطريقة أفضل .
4. تساعد على تصميم إستراتيجيات فاعلة وملائمة للموقف .

ب - سلبيات نماذج تحليل محفظة الأعمال :

1. تعتمد إلى إفتراضات تحتاج للتدقيق ، وذات طابع خاص .
2. تعتمد على التقدير الشخصي عند تقييم النمو أو المركز التنافسي .
3. تأثيراتها تشمل جميع الوظائف .
4. لاتأخذ بعين الإعتبار التحالفات بين المنظمات .
5. لاتهتم بالعوامل الإدارية في المنظمة .

العوامل المحددة والمؤثرة في نجاح الإختيار الإستراتيجي :

إن إختيار الإستراتيجية الملائمة يتحدد بعد تقويم البدائل الإستراتيجية عبر استخدام نماذج تحليل محفظة الأعمال لقيمة كل بديل إستراتيجي .

ولغرض نجاح عملية الإختيار الإستراتيجي ، لابد للإدارة الإستراتيجية في المنظمة من مراعاة عدد من العوامل المحددة للنجاح ، من بينها تمسك المنظمة بتنفيذ

الإستراتيجية السابقة أو الحالية ، وإتجاهات ذوي القوة والنفوذ في المنظم، وتحديد درجة المخاطرة المقبولة ، إضافة إلى عوامل الوقت ، والموارد المتاحة في المنظمة إن كانت مادية أو بشرية .

صياغة الإستراتيجية

الإستراتيجية مصطلح يعبر عن نماذج التصرفات ومداخل الأعمال التي تستخدمها الإدارة لتحقيق الرضا للعملاء ، وتدعيم وتحسين حصتها ومكانتها السوقية ، وتحقيق أهدافها التنظيمية .

والإستراتيجية هي أداة الإدارة لتحقيق التوافق مع بيئتها ، ومن ثم تأكيد بقاء التنظيم ونموه وإستقراره في الأجل الطويل .

وتعتبر صياغة الإستراتيجية المرحلة الجوهرية في عملية الإدارة الإستراتيجية ، وتمتلك المنظمات الكبيرة ثلاثة مستويات من الإستراتيجية ، وهي : إستراتيجية المنظمة ، وإستراتيجية الأعمال ، وإستراتيجية الوظيفة أو النشاط .

1- إستراتيجية المنظمة :

وتتركز حول وصف التوجه العام للمنظمة من حيث الإتجاهات نحو النمو وأساليب إدارة الأنشطة المتعددة وخطوط المنتجات ، وكيفية تحقيق التوازن في محفظة إستثماراتها أو منتجاتها . وتعكس إستراتيجية المنظمة نماذج القرارات فيما يتعلق بنوعية النشاط الذي يجب أن تنخرط فيه المنظمة ، تدفق الموارد المالية وغير

المالية من وإلى الأقسام ، العلاقة بين المنظمة والمجموعات ذات المصالح ، المداخل التي يمكن للمنظمة إستخدامها لزيادة العائد على الإستثمار . وتأخذ إستراتيجية المنظمة واحدة من أشكال ثلاثة وهي :

■ إستراتيجية الإستقرار : أو ما يسمى أحياناً إستراتيجية النمو المحدود ، وهي أفضل البدائل الإستراتيجية لمنظمة ناجحة ، وتعمل في صناعة مستقرة نسبياً وفي بيئة خارجية غير مضطربة ووفقاً لهذه الإستراتيجية تسعى المنظمة للإستمرار بنهجها وأساليبها المتبعة حالياً من خلال التركيز على ماتقدمه بهدف تعزيز وتحسين بيئتها التنافسية .

■ إستراتيجية النمو : وهي الإستراتيجية التي تبني النمو عن طريق الزيادة في المبيعات والأرباح أو حصة السوق بمفردها إذا كان النمو هو نتيجة متوقعة في زيادة قيمة المنظمة .

■ إستراتيجية التقلص أو الإنكماش : وهي الإستراتيجية التي تتبناها المنظمات عندما يكون أداء وحدات الأعمال في المنظمات متدنياً ، ولابد من إتباع إستراتيجية إنكماشية تتلاءم مع واقع أداء المنظمات المتدني .

2- إستراتيجية الأعمال :

إن وحدة الأعمال هو نظام فرعي للمنظمة ، تمتلك منتجاً معيناً وسوقاً معيناً ومجموعة من المنافسين ورسالة ، وإن المنظمات ذات النشاط المنفرد ، التي تعمل في

صناعة واحدة تعتبر وحدة أعمال بسبب كينونتها وأهدافها ، وتتبنى إستراتيجيات تهدف إلى تحسين المركز التنافسي لها لتحقيق أقصى الأرباح . وخلافاً لإستراتيجية المنظمة فإن إستراتيجية الأعمال تحدث عادة في مستوى الأقسام ، وتركز على تحسين الوضع التنافسي لمنتجات أو خدمات المنظمة في الصناعة التي ينتمي إليها ، أو القطاع السوقي الذي يتم خدمته بواسطة ذلك القسم .

وتأخذ إستراتيجية الأعمال ، أو ما قد يعبر عنه بالإستراتيجية التنافسية عدة أشكال ابرزها إستراتيجية القيادة في التكلفة ، وإستراتيجية التميز (التنويع) ، وإستراتيجية التركيز :

أ - إستراتيجية القيادة في التكلفة : تتبع المنظمات أو وحدات الأعمال هذه الإستراتيجية بغية تحقيق كلفة أقل في منتجاتها أو خدماتها المقدمة للسوق ، ومن ثم تحقيق ميزة تنافسية على مستوى الصناعة ككل ، أو لقطاع معين من السوق بحيث تتمكن من تحديد أسعار للبيع أقل من أسعار بيع المنافسين وتحقيق قدر أكبر من الأرباح .

وأهم الشروط التي يجب توفرها لتحقيق إستراتيجية قيادة التكلفة :

1. وجود طلب مرن للسعر والكميات المطلوبة .
2. نمطية المنتج .
3. خلق حالة من التكامل الرأسي سواء أمامي أو خلفي .

4. استخدام أحادي للسلعة من قبل المشتري .
5. ضعف الإمكانيات المالية لإجراء التبدل للسلعة من قبل المشتري .
6. تقديم منتج أساسي دون أي نوع من الكماليات الإضافية التي قد تصاحبه زيادة في التكاليف .
7. استخدام مواد أولية زهيدة الثمن لا تؤثر على جودة المنتج .
8. بيع مباشر للمستهلك لتقليل كلف الوسيط .
9. الاستغناء عن الأنشطة ذات التكلفة العالية .
10. استخدام وسائل الترويج أو الإعلانات الجذابة للمنتج التي تكفل تخفيض الكلفة حجم المبيعات .

وأهم المخاطر الأساسية لإستراتيجية قيادة التكلفة هي :

1. قابلية المنافسين لإيجاد طرق إنتاج بكلفة أقل .
2. إتباع المنافسون لسياسة الوفورات في كلفة العمالة .
3. سهولة تقليد المنافسين للطرق المتبعة في قيادة التكلفة .
4. تركيز المنظمة على قيادة التكلفة قد يفقدها الرؤية في تغير أذواق المستهلكين والتي تتطلب البحث عن طرق وأعمال جديدة .

ب - إستراتيجية التميز : وتعني هذه الإستراتيجية قدرة المنظمة أو وحدة الأعمال على توفير قيمة منفردة وعالية للمستهلك في منتج ذو جودة عالية، أو مواصفات

خاصة مميزة ، أو خدمات مابعد البيع . وهذا التميز يجعل المنظمة تفرض الأسعار التي تراها مناسبة ، وتنمي ولاء المستهلك لعلامتها .

أهم المزايا التنافسية لإستراتيجية التميز :

1. خلق ولاء لدى المستهلك نحو المنتج ، مما يحمي المنظمة من المنافسين .
2. سعر المنتج المتميز أعلى من السعر الحقيقي .
3. التميز يخلق حواجز تمنع المنافسين الجدد من الدخول .
4. زيادة قوة المنظمة في مواجهة المنافسين .
5. إثبات لرغبات وحاجات المستهلك .

أبرز المشاكل التي قد تنتج عن تطبيق إستراتيجية التميز :

1. صعوبة الحفاظ على الميزة التنافسية على المدى الطويل .
2. ارتفاع تكاليف المنتجات المتميزة مما يؤدي إلى بحث المستهلك عن البدائل الرخيصة .

3. القدرة على تقليد المنتج المميز بسهولة .
4. التبدلات التي تطرأ على أذواق المستهلكين .

ج - إستراتيجية التركيز : وهي إستراتيجية تنافسية موجهة إلى قطاع محدود من السوق المستهدف ، أو إلى مجموعة معينة من المشترين دون غيرهم ، وذلك بدلاً من التعامل مع السوق ككل . وتسعى المنظمة التي تتبع هذه الإستراتيجية إلى الاستفادة

من ميزة تنافسية في قطاع السوق المستهدف من خلال تقديم منتجات ذات أسعار أقل من المنافسين بسبب التركيز على خفض التكلفة ، أو من خلال تقديم منتجات متميزة من حيث الجودة أو المواصفات ، أو خدمة العملاء إلخ بسبب التركيز على التمايز . لذلك فإن هناك شكلين من أشكال إستراتيجية التركيز ، وهما إستراتيجية التركيز مع خفض التكلفة ، وإستراتيجية التركيز مع التمايز :

1. التركيز مع خفض الكلفة : وهي إستراتيجية تنافسية تعتمد على خفض التكلفة للمنتج ، وذلك من خلال التركيز على قطاع معين من السوق ، أو على مجموعة من المشترين ، والذين يتم خدمتهم فقط كقطاع صغير وليس السوق ككل ، وفي حالة استخدام هذه الإستراتيجية فإن الشركة أو وحدة الأعمال تسعى إلى تحقيق ميزة في قطاع السوق المستهدف تعتمد على التكلفة المنخفضة.

2. التركيز مع التمايز : وهي إستراتيجية تنافسية تعتمد على التمايز في المنتج والموجهة إلى قطاع محدود مستهدف من السوق وليس السوق ككل ، أو إلى مجموعة من المستهلكين دون غيرهم . وفي حالة استخدام هذه الإستراتيجية فإن المنظمة أو وحدة الأعمال تسعى إلى تحقيق ميزة تنافسية في قطاع السوق المستهدف تعتمد على التمايز في منتجاتها وخلق الولاء لعلامة منتجاتها .

المشاكل التي ترافق تطبيق إستراتيجية التركيز :

- تعدد القطاعات السوقية لا يسمح بنجاح إستراتيجية التركيز .

- التغيرات السريعة في أذواق المستهلكين ، وفي التكنولوجيا .
- البحوث المستمرة للمنافسين لخرق اسواق المنظمة بمنتجات تشيع طلبات المستهلكين .
- 3. الإستراتيجيات الوظيفية : يقصد بإستراتيجية الوظائف بالمدخل الذي يركز على المجالات الوظيفية في المنظمة حتى يمكن أن تساهم في تحقيق أهداف وإستراتيجيات المنظمة ووحدات الأعمال التابعة لها من خلال تعظيم إنتاجية الموارد المستخدمة . مع الإنباه إلى أن المجالات الوظيفية متعددة ومتداخلة مع بعضها البعض ، وهذا يعني أنه لايمكن وضع إستراتيجية وظيفية معينة بمفردها أو بمعزل عن المجالات الوظيفية الأخرى بسبب قوة وتداخل العلاقات فيما بين الوظائف .
- ويمكن تقسيم الإستراتيجيات حسب الأنشطة الرئيسية إلى أنواعاً سبعة هي إستراتيجيات : الشراء ، الإنتاج والعمليات الإنتاجية ، التمويل ، البحث والتطوير ، الموارد البشرية ، التسويق ، وأخيراً إستراتيجية نظم المعلومات .
- أ - إستراتيجية الشراء وإدارة المواد : تتعامل إستراتيجية الشراء بصفة أساسية مع المواد الخام والأجزاء ، والتسهيلات وغيرها اللازمة للعمليات الإنتاجية في المنظمة . ولغرض تبني إستراتيجية شراء ناجحة لابد من أن تتضمن مايلي :
- معلومات تتعلق بالأسواق ، الموردين ، المنافسين ، التغيرات التكنولوجية التي قد تؤثر على وظيفة الشراء .

- علاقات جيدة مع الموردين الذين لديهم مواد بجودة عالية وأسعار تنافسية وإستمرارية في التوريد.

- مؤشرات دوران المخزون ، الكلفة ، أداء الجودة والخدمة .

- تحديد الهيكل التنظيمي لوظيفة الشراء وتحديد مجالات التنسيق مع المجالات الوظيفية الأخرى ، كالتنويل ، التصنيع ، التسويق ، ... إلخ .

ب - إستراتيجية إدارة الإنتاج والعمليات : إن الهدف الرئيسي- لوظيفة إدارة الإنتاج والعمليات هو توفير البيئة المادية والمعنوية وحمايتها من أجل زيادة القيمة التي تحققها عملية الإنتاج عبر مجموعة متعددة من الإستراتيجيات تساهم في اختيار إحداها أو أكثر بما يتلاءم مع الظروف الداخلية والخارجية للمنظمة ، وأهم هذه الإستراتيجيات مايلي :

- إستراتيجية تتعلق بالمنتج مثل : إستراتيجيات التميز أو النمو البطيء ، التكامل الأفقي والعمودي، إستراتيجية التمرکز ، إستراتيجيات الإستقرار أو الإنكماش
- إستراتيجيات التشغيل : مثل إستراتيجيات عمل ذات طبيعة آلية ، أو ذات طبيعة أنظمة إلكترونية .
- إستراتيجيات التخطيط والرقابة : الإستراتيجيات الكلية أو الجزئية ، أو إستراتيجيات مرحلية مؤقتة .
- إستراتيجيات الصيانة والإحلال والتجديد .

إدارة الجودة الشاملة :

تعد الجودة الشاملة معيار حقيقي لنجاح الإنتاج ، والجودة الشاملة ليست هي تلك الأشياء التي يتم قياسها ، ولكنها مدخل كلي لأداء العمل تحتوي على الملامح التالية :

- 1) ضرورة التركيز على طلبات المستهلك .
- 2) إلزام القيادة العليا بتأكيد الجودة .
- 3) عمال الإنتاج مؤهلين ومتمكنين من أداء أعمالهم .
- 4) تكامل الأداء في كل المنظمة .

ج - إستراتيجية التمويل : تسعى الإستراتيجية المالية إلى تحديد الإطار العام الذي في حدوده يمكن إتخاذ أفضل القرارات والتصرفات المالية التي تساعد المنظمة أو وحدة الأعمال على تنفيذ إستراتيجيتها .

كما يمكن للإستراتيجية المالية أن توفر للمنظمة ميزة تنافسية من خلال توفير التمويل اللازم بأقل تكلفة ، والمرونة في زيادة رأس المال لتوفير الدعم المالي الكافي لإستراتيجية الأعمال . كما أن إستراتيجية التمويل تحاول عادة تعظيم القيمة المالية للمنظمة ، والإستراتيجية المالية الناجحة هي التي تحاول تحقيق التوازن بين الأصول والخصوم أو الإلتزامات مع المحافظة على التدفق النقدي أو السيولة الكافية للمنظمة أو وحدة الأعمال .

د - إستراتيجية البحث والتطوير : ينبغي على جميع المنظمات اعتماد إستراتيجية البحث والتطوير لأهميتها في إحداث تغييرات تمكن المنظمات من مواكبة التطورات الحديثة في كافة المجالات وتخفيض تكاليف العمليات وبالتالي تسهم في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة .

وتعتمد إستراتيجية البحث والتطوير لكل من المنتج والخدمة ، وتهدف إلى التقليل من تكلفة العمليات وزيادة العوائد المالية بكفاءة أكثر .

هـ - إستراتيجيات إدارة الموارد البشرية : تعتبر إستراتيجيات الموارد البشرية من الإستراتيجيات الوظيفية التي تتعامل مع جميع المسائل الخاصة بالموارد البشرية في المنظمة مثل تخطيط الاحتياجات من العمالة ، الاختيار ، والتعيين ، والتدريب ، والنقل ، والترقية ، والحوافز ، وتقييم الأداء وغيرها.

وتساهم هذه الإستراتيجيات في دعم الميزة التنافسية للشركة وذلك بتوفير عمالة ذات مهارات عالية وبتكلفة مناسبة . كما يمكن أن تساهم في ذلك من خلال تشجيع فرق العمل الجماعية لزيادة الإنتاجية والجودة . وبغرض خفض التكلفة ومساعدة الشركة على تحقيق أهدافها قد تلجأ إدارة الموارد البشرية إلى إتباع إستراتيجية خفض التكلفة عن طريق استخدام العمالة المؤقتة ، كما أنها تهتم أيضاً بالحصول على قوة عمالة متنوعة من حيث النوع والسن والجنسية وذلك لدعم المركز التنافسي للمنظمة.

و - إستراتيجية التسويق : يقصد بإستراتيجية التسويق بالإستراتيجية التي تتعامل مع تطوير المنتج ، التسعير ، البيع والتوزيع لهذا المنتج ، وتتضمن هذه الإستراتيجية العديد من الإستراتيجيات الفرعية مثل إستراتيجية تنمية السوق ، إستراتيجية تنمية المنتج ، إستراتيجية الترويج ، إستراتيجية التسعير .

■ إستراتيجية تنمية السوق : تساعد المنظمة على الحصول على حصة سوقية أكبر ، وتنمية أسواق جديدة للمنتجات الحالية .

■ إستراتيجية تنمية المنتج : يساعد المنظمة على تنمية منتجات جديدة لأسواق موجودة ، وتنمية منتجات جديدة لأسواق جديدة .

■ إستراتيجية التسعير : تساعد المنظمة على زيادة حصتها من السوق ، كما تساعد على مواجهة المنافسين ، وأيضاً على تحديد كمية الإنتاج ، وتحقيق معدل مرتفع للعائد على الاستثمار ، وخلق حالة من التوازن بين أهداف المنظمة وبين جماعة المستهلكين .

■ إستراتيجية التوزيع : وتهتم بزيادة كفاءة نظام التوزيع من خلال تبنيها إستراتيجية تساعد على تصريف وبيع منتجات المنظمة من خلال تأمين قنوات ومنافذ توزيع تأخذ بعين الاعتبار مبدأ الكلفة الأقل / التميز .

■ إستراتيجية الترويج : وتهدف إلى تشجيع المستهلك لشراء سلع ومنتجات المنظمة ، وتتكون هذه الإستراتيجية من عناصر أساسية أهمها الإعلان ، الدعاية والنشر ، البيع الشخصي ، تفعيل نشاط المبيعات .

ز - إستراتيجية البحث والتطوير : وتتعامل إستراتيجية البحث والتطوير مع التحسين والتطوير والابتكار سواء في المنتجات أو العمليات الإنتاجية . وتتعامل مع مسألة توقيت إدخال التكنولوجيا الجديدة ، سواء عن طريق العمل الذاتي أو عن طريق التحالف مع شركات أخرى لديها الإمكانيات المتاحة في البحوث والتطوير .

التنفيذ الإستراتيجي

بعد صياغة الإستراتيجية على مستوى المنظمة والأعمال والوظائف ، وكذلك بعد اختيار البديل الإستراتيجي المناسب ، فإنه يكون منطقياً أن توضع الإستراتيجية في موضع التنفيذ . وتعد عملية التنفيذ هي المرحلة قبل الأخيرة من عمليات الإدارة الإستراتيجية .

ويعرف تنفيذ الإستراتيجية بأنه سلسلة من الأنشطة والفعاليات المترابطة التي تمارس لوضع الإستراتيجية موضع التنفيذ من خلال البرامج التنفيذية والميزانيات والإجراءات . وتشمل هذه الأنشطة التركيب التنظيمي ، السياسات التنظيمية ، نظام المعلومات ، الأفراد ، القيادة ، نظام المكافآت والتعويض ، نظام الاتصالات ، نظام التخطيط ، ونظام التقويم والرقابة .

إن التنفيذ الفعال للإستراتيجية يعتمد على :

- البناء التنظيمي المناسب . حيث أن الهيكل التنظيمي يتبع الإستراتيجية .
- التخصيص المتوازن للموارد على الأنشطة والفعاليات .

- وجود نظام تحفيز ملائم . للمساعدة على الإنجاز بشكل ملائم
- وجود أنظمة معلومات إدارية فعالة . مثل البرامج والموازنة ، والإجراءات .
- وجود ثقافة تنظيمية مشجعة للعمل .

التقييم والرقابة الاستراتيجية

حتى تكتمل عملية الإدارة الاستراتيجية فإنه لا بد أن تشتمل على ما يعرف بالتقييم والرقابة كأحد المهام الإدارية الهامة في المنظمة للتحقق من أن ماتم إنجازه من نتائج فعلية للأداء يتفق مع ما تم تخطيطه إستراتيجياً .

يعتمد جوهر عملية التقييم والرقابة على مقارنة الأداء الفعلي بالنتائج أو الأهداف المرغوب تحقيقها ، ثم توفير التغذية المرتدة من المعلومات الضرورية للإدارة العليا لتقييم النتائج وإتخاذ القرارات التصحيحية المناسبة كلما دعت الحاجة لذلك .

وتتألف عملية التقييم والرقابة من أربعة مراحل هي :

1. مرحلة تحديد ما يجب قياسه : يجب أن تكون كل الأنشطة والعمليات والنتائج المحققة خاضعة للقياس بطريقة موضوعية ومقبولة .
2. مرحلة وضع معايير الأداء : وضع المعايير يحتاج إلى إدراك حقيقي لبيئة العمل الفعلية ونوعية الأهداف أو النتائج المطلوب تحقيقها ، كما يحتاج لمعرفة قدرات العاملين ، ومعرفة بيئة الأعمال المحيطة . كما يجب أن تكون المعيار

للمخرجات النهائية بالإضافة إلى العمليات الوسيطة ، وهناك عدة أنواع من المعايير:

■ معايير كمية مثل حجم الإنتاج ، حجم الإيرادات ، حجم المبيعات ، حجم الأرباح .

■ معايير نوعية مثل نسبة المردودات ، نسبة الإنتاج المعيب ، معدلات شكاوي العملاء ، درجة ولاء المستهلكين ، ... إلخ .

■ معايير زمنية : مثل وضع جدول زمني لتنفيذ المشروع ، أو تحديد فترة زمنية لأداء وظيفة .

■ معايير التكلفة : مثل استخدام الوحدات النقدية للتعبير عن المعايير كأجور المديرين ، تكلفة الخدمات البريدية ، تكلفة نظام الحاسب الآلي ،

شروط المعيار الجيد :

■ الواقعية : معايير مناسبة للواقع ، لا مبالغة فيها .

■ الارتباط بالنشاط : المعيار الذي لا يرتبط بالنشاط هو معيار عديم القيمة .

■ الدقة : محدد بدقة حتى لا يصبح عرضة للتأويل أو التفسير بصورة غير مقبولة .

■ المرونة : يتغير المعيار كلما تغيرت الظروف .

■ عدم المغالاة في عدد المعايير : حتى لا تتعقد العملية الرقابية .

3. مرحلة التقييم (القياس والمقارنة) : وهي مرحلة قياس الأداء الفعلي ومقارنته بالمعايير المحددة ، بغرض تحديد الانحرافات عن المعايير الموضوعية ، ثم توصيل المعلومات والبيانات إلى المسؤولين حتى يتسنى تحليل الانحرافات واتخاذ الإجراءات التصحيحية الملائمة في الوقت المناسب .

وللحصول على بيانات دقيقة تعكس النتائج الفعلية بصورة حقيقية يمكن استخدام الأدوات التاليتين لتحقيق هذا الغرض :

■ الملاحظة الشخصية : وتتم بتواجد المدير أو المسؤول عن النشاط بزيارة مواقع العمل ولو على فترات متباعدة للوقوف على سير العمليات .

■ التقارير الرقابية : مثل :

1. تقرير الميزانية العمومية .
2. التقرير الشهري لحساب العميل .
3. تقارير المراجعين الداخليين .
4. التقرير السنوي عن حالة دوران العمل :
4. مرحلة إتخاذ الإجراءات التصحيحية : وهي مرحلة إعادة الأمور إلى نصابها الطبيعي ، وهي عملية أساسية وفعالة ، وبدونها تفقد العملية الرقابية مضمونها . وتواجه المسؤول في هذه المرحلة مشكلتين هما التعرف على أسباب الانحرافات ، ثم اختيار أنسب الطرق لعلاجها .

أ - تحديد أسباب الانحراف : وتحدث بسبب اختلاف ظروف التنفيذ عن تلك المتوقعة عند وضع الخطة أو تحديد المعايير . والانحرافات التي تعمل الإدارة على تحليلها هي الانحرافات غير المقبولة أو التي تجاوزت الحد المسموح به ، والتركيز على النقاط الاستراتيجية .

ب - عند وجود أكثر من بديل يمكن تطبيقه لمعالجة انحراف معين ، يقيم كل بديل ويتم اختيار المناسب منها في ضوء العائد والتكلفة .

الأسئلة :

س1 : ما أهمية الإدارة الاستراتيجية في منظمات الأعمال ؟ .

جـ 1 : تبرز أهمية الإدارة الاستراتيجية لمنظمات الأعمال من خلال قدرتها على رسم غايات المنظمة وأهدافها وتحديد التوجهات طويلة الأمد لبلوغ تلك الأهداف في مدى زمني ملائم وسط بيئة تتسم بالسرية وعدم التأكد ، والقيام بمتابعة التنفيذ وتقييم النتائج ومدى التقدم لبلوغ الأهداف ، ومواجهة التحديات التي تتعرض لها منظمات الأعمال .

س2 : عرف المصطلحات التالية :

أ - رسالة المنظمة .

ب - غايات المنظمة .

ج - أهداف المنظمة .

جـ 2 :

1 - رسالة المنظمة : هي الإطار المميز للمنظمة عن غيرها من المنظمات الأخرى من حيث مجال نشاطها ومنتجاتها وعملياتها وأسواقها ، والتي تعكس السبب الجوهري لوجود المنظمة وهويتها ونوعيات عملياتها ، وأشكال ممارساتها .

2 - غايات المنظمة : غايات المنظمة هي النتائج النهائية التي ترغب المنظمة في الوصول إليها ، أي أن الغايات تعد أهدافاً عامة وشاملة تعكس ما ترمي المنظمة إلى تحقيقه في المدى البعيد ، ويتم وصفها عادة بصورة مجردة مثل تعظيم الربح و النمو ، أو التوسع والمسؤولية الاجتماعية . ولهذا فهي ترتبط ارتباطاً وثيقاً بالإستراتيجية ، ويجب أن يتم تحديدها تبعاً لذلك بواسطة الإدارة العليا . فالغاية مثلاً من إنشاء مصنع للحديد والصلب إنما تتمثل في تلبية إحتياجات السوق المحلي في مجالات التشييد والبناء والمساهمة في التطوير الصناعي .

3 - أهداف المنظمة : يشير مفهوم الأهداف إلى النتائج المطلوب تحقيقها لترجمة مهام المنظمة ورسالتها إلى واقع عملي . أي يقصد بها النتائج التشغيلية الواجب تحقيقها في مستويات زمنية قصيرة . وتتسم الأهداف بالتحديد الدقيق وإمكانية القياس والميل إلى التفصيل . من أمثلة الأهداف : مثلاً زيادة معدل المبيعات بنسبة 10 % خلال 6 أشهر .

س 3 : حدد بورتر خمسة قوى هيكل الصناعة وبيئة التنافس ، وضح نموذج بورتر .

ج 3 : : يؤكد بورتر على أن المنظمات يجب أن تركز إهتمامها وأنشطتها على القوى التنافسية ، ودرجة شدة التنافس في الصناعة ، وهذه القوى خمسة وهي :
أ - شدة المنافسة بين الشركات القائمة .

ب - التهديد بدخول منافسين جدد .

ج - التهديد بالمنتجات البديلة .

د - قوة التفاوض عند المشترين .

هـ - قوة التفاوض عند المجهزين .

ويشير بورتر إلى أن إزدیاد كل من هذه القوى يؤدي إلى تقليل قدرة المنظمة على رفع أسعارها وتحقيق أرباح عالية ، وتزيد الفرص عندما تنخفض قوة تأثير هذه القوى الخمسة على المنظمة .

س 4 : يعتبر تحليل البيئة الداخلية للمنظمة مرحلة مهمة من مراحل التحليل الإستراتيجي . وضح الأهمية النسبية لتلك المرحلة ، وما هو دورها في التحليل الإستراتيجي ؟

ج 4 : إن عملية تحليل البيئة الداخلية للمنظمة لها أهمية خاصة نظراً لما تحققه من تحديد للإمكانيات المتوفرة لدى المنظمة سواء كانت مادية أم بشرية ، وهي تحدد

مناطق القوة ومناطق الضعف في المنظمة ، مما يساعد في معرفة موقع المنظمة في السوق مقارنة بالمنظمات المنافسة ، وهذا يساعد المنظمة على معرفة كيفية إستغلال الفرص المتوفرة في البيئة المحيطة ، كما يساعد في تجنب المؤسسة للمخاطر والتهديدات المتوقعة .

كما تسهم عملية التحليل البيئي الداخلي في تكامل عملية التحليل الإستراتيجي ، حيث أن إجتماع التحليل البيئي الداخلي مع الخارجي مع بيئة الصناعة يوفر التكامل لعملية لتحليل الإستراتيجي .

س 5 : يعتبر تحليل (SWOT) المرحلة النهائية للتحليل الإستراتيجية ، وضح الأهمية النسبية لتحليل (SWOT) ودوره في تحليل الموقف الإستراتيجي للمنظمة ؟ .

جـ 5 : يساعد تحليل مصفوفة (SWOT) بمعرفة الموقف الحقيقي للمنظمة ، ومعرفة عوامل القوة الداخلية وعوامل الضعف الداخلي ، كما تساعد بمعرفة الفرص الموجودة لإستثمارها في صالح المؤسسة ، ومعرفة التهديدات الخارجية لأخذ الحيطة منها وإجتنابها . ويساعد هذا الأمر في الوصول إلى الإستراتيجيات العامة التي يمكن إتخاذها وتطبيقها في المنظمة .

س 6 : الإدارة العليا ليست مطلقة الحرية في الإختيار الإستراتيجي . علق على هذه العبارة في ضوء دراستك للإدارة الإستراتيجية ؟ .

جـ 6 : يعهد العديد من المنظمات بعملية إعداد الاستراتيجية إلى فريق من المديرين ، وكذلك بعض الأفراد من ذوي الخبرة في هذا المجال ، وذلك نظراً لأن العديد من القضايا الاستراتيجية تتجاوز الخطوط والفواصل الوظيفية التقليدية ، وكذلك لتعظيم الاستفادة من الخبرات والمهارات المتنوعة في المنظمة، إضافة إلى تدعيم روح الالتزام وضمان التأييد الكافي من كافة مواقع المسؤولية عند تنفيذ الاستراتيجية .

كما قد يشمل فريق التخطيط الاستراتيجي ممثلين عن العملاء والموردين للمساعدة في تقييم ظروف السوق المستقبلية والمفاضلة بين الخيارات الاستراتيجية. لقد أصبح من الشائع بالنسبة للعديد من المنظمات تكوين فرق من الأفراد الداخليين والخارجيين للتعامل مع القضايا والمواقف الاستراتيجية المعقدة ودعم عمليات البحث عن حلول تتوافق مع حاجات العملاء ومتغيرات السوق وظروف البيئة الخارجية .

إن الفكرة السائدة بأن صناع الاستراتيجية هم أولئك الذين يحتلون مواقع الصدارة في التنظيم يحتاج إلى إعادة نظر ، حيث أنه في أحوال كثيرة تنبع المبادرات الاستراتيجية والخيارات الجيدة من المستويات الإدارية الوسطى أو الدنيا .

س 7 : بين معنى الاستراتيجيات التالية :

- إستراتيجيات الاستقرار .
- إستراتيجية النمو (التوسع) .

- إستراتيجية الإنكماش .

جـ 7 :

1) إستراتيجيات الإستقرار : أو ما يسمى بإستراتيجية النمو المحدود ، ووفقاً لهذه الإستراتيجية فإن المنظمة تسعى للإستمرار بنهجها وأساليبها المتبعة حالياً من خلال التركيز على ماتقدمه بهدف تعزيز وتحسين صورتها التنافسية . وتضم عدة إستراتيجيات مثل إستراتيجية الثبات النسبي وإستراتيجية التمرکز ، وإستراتيجية الربح ، وإستراتيجية التريث ، وإستراتيجية الحركة البطيئة .

2) إستراتيجيات النمو : إستراتيجيات النمو هي الإستراتيجيات التي تتبعها المنظمة لزيادة المبيعات والأرباح أو زيادة حصة السوق ، وأهم إستراتيجيات النمو هي : إستراتيجيات التركيز ، إستراتيجيات النمو الداخلي ، إستراتيجيات التكامل الأفقي ، إستراتيجيات التنويع الأفقي المترابط ، إستراتيجية التنويع الأفقي غير المترابط ، وإستراتيجية التكامل العمودي للأنشطة المترابطة ، وإستراتيجية التكامل العمودي للأنشطة غير المترابطة ، وإستراتيجية الاندماج ، وغستراتيجية المشروعات المشتركة .

3) إستراتيجيات الإنكماش : وهي الإستراتيجيات التي تتبعها المنظمة عندما يكون أداء المنظمة أو وحدات الأعمال متدنياً ، والذي إذا ما إستمر فإنه قد يعرض المنظمة للمخاطر . وتتضمن إستراتيجيات الإنكماش عدة أنواع منها : إستراتيجية

التخفيض وإعادة التأهيل ، إستراتيجية التخلي ، إستراتيجية التحول ، إستراتيجية التصفية .

س 8 : حدد أهم الإستراتيجيات العامة لوحدات الأعمال الصغيرة ؟. إشرحها بإيجاز ؟ .

ج8 : هناك ثلاثة إستراتيجيات عامة تتناسب ووحدات الأعمال الصغيرة وهي :
■ إستراتيجية حيز الكلفة المنخفضة : أي إستراتيجية تخفيض التكاليف الإجمالية أثناء خدمة شريحة محددة من السوق .

■ إستراتيجية الحيز الصغير للتمييز : أي إستراتيجية إشباع حاجات محددة لشريحة معينة من السوق أو شريحة صغيرة من الزبائن .

■ إستراتيجية حيز الكلفة المنخفضة / التمييز : أي إستراتيجية تقديم منتجات أو سلع متميزة بشكل عال جداً ، وقادرة على إشباع رغبات وحاجات مجموعة منتخبة من الزبائن في حيز محدد من السوق .

س 9 : ماذا نقصد بإستراتيجيات إدارة الموارد البشرية ؟ وماهي الإستراتيجيات التشغيلية المكونة لها ؟

ج9 : تعتبر إستراتيجية الموارد البشرية من الإستراتيجيات الوظيفية التي تتعامل مع جميع المسائل الخاصة بالموارد البشرية في المنظمة ، مثل تخطيط العمالة والاختيار والتدريب والنقل والترقية والحوافز وتقييم الأداء وغيرها .

بالمفهوم الاستراتيجي

الإستراتيجيات التشغيلية المكونة لها هي :

- إستراتيجية التخطيط لإحتياجات الموارد البشرية لجميع المجالات والأنشطة الرئيسية للتخطيط .

- الإستراتيجيات المتعلقة بالإختيار والتعيين .
- إستراتيجية التدريب .
- إستراتيجية النقل والترقية والأجور والمكافآت للأفراد والعاملين .
- إستراتيجية تقييم الأداء للعاملين .

الفصل الثاني

أساسيات إدارة الوقت

أولاً: مصطلحات ومفاهيم أساسية

(1) مفهوم الإدارة وعناصرها الرئيسية ..

الإدارة : Management تعرف الإدارة بأنها عملية تجميع أدوات الإنتاج المختلفة ، رأس مال ، قوى عاملة ، موارد طبيعية ، واستغلالها بفاعلية وكفاءة ، لتحقيق الأهداف .

وهي نشاط انساني يهدف الى تحقيق افضل النتائج ، باستخدام الموارد المتوفرة .
وتعرف ايضاً بأنها مجموعة من الأنشطة المتميزة ، التي يتم توجيهها بفاعلية وكفاءة، لاستخدام الموارد المتاحة . لتحقيق هدف ، او مجموعة اهداف.

وهو علم نشأ مع نشوء الحضارات القديمة ، وبداية ظهور الحياة المدنية. منذ ايام الحضارة الفرعونية ، ومعجزتها القائمة الى اليوم ، وهي الاهرامات ، والتي تطلب بنائها سلسلة من الاعمال الادارية والهندسية المتشابكة ، لازلنا غير قادرين على فك طلاسمها ، وكانت الحضارة اليونانية ، واسهامات الفلاسفة ، في تعريف وتحديد شكل الدولة ، ورؤيتهم للحضارة والحياة والمعاملات المدنية.

وحدثنا التاريخ عن دواوين فارس ، ونظم المراسلات ، التي اخذها عنهم المسلمون ، و اضافوا اليها الكثير من العلوم ، حتى شيدوا حضارة تنويرية ، أضاء نورها ، ليل اوربا في عصورها المظلمة .

ولكن الإدارة كمفهوم علمي متفرد ، له مدارس ، ومذاهب ، ونظريات ، ومبادئ ، لم يظهر إلا بعد النهضة الصناعية ، في أوربا في القرن التاسع عشر .

كما نجم عن اتساع المشاريع ، بروز مبادئ تقسيم العمل ، ورائد هذا المبدأ هو (فريدريك تايلور) وهذا جعل العامل يتخصص في جزئية محددة من العملية الانتاجية ، مع حساب الوقت والحركة ، الأمر الذي ساهم في سرعة الأداء والانتقان ، وزيادة الانتاج وهذا دعى بدوره ، إلى وجود عمليات تنسيق ، وتنظيم ، وتخطيط ، ورقابة ، وتوجيه ، في كافة مستويات العملية الانتاجية .

واختلف علماء الإدارة والممارسون لها ، في كونها علم أم فن ، ويرى أصحاب أنها فن ، أن الإدارة تتطلب مهارات ومواهب انسانية خاصة ، يتم تنميتها بالممارسة ، والخبرة المكتسبة .

لأن الإدارة تتعامل مع البشر ، الذين يختلفون في طباعهم ، وسلوكهم ، وردود أفعالهم .

أما أصحاب رأي أن الإدارة علم فحجتهم هي ، أن الإدارة هي علم استخدام الجهد الانساني ، حيث أن العلم يقوم على جمع المعلومات ، والبيانات ، والملاحظات ، وتنظيمها ، وتفسيرها ، بغرض الوصول إلى حقائق ، وقوانين ، وقواعد ، عامة ، لتفسير الظواهر ، والتنبؤ بحدوثها وتعرف الإدارة بأنها الاستخدام الفعال ، والكفء للموارد البشرية ، والمادية ، والمالية ، والأفكار ، والوقت ، من خلال

العمليات الإدارية المتمثلة في ، التخطيط ، والتنظيم ، والتوجيه ، والرقابة ، بغرض تحقيق الاهداف ، ونعني بالموارد هي :

- الموارد البشرية : الافراد الذين يعملون في المنظمة
 - الموارد المادية : كل ما يوجد في المنظمة من مباني واجهزة والآت .
 - الموارد المالية : كل الاموال التي تستخدم لتسيير الاعمال الجارية والاستثمارات طويلة الاجل .
 - المعلومات والافكار : تشمل الارقام والحقائق والقوانين والانظمة .
 - الوقت : هو الزمن المتاح لانجاز الاعمال
- وظائف الادارة الرئيسية :

اولاً : التخطيط Planing

هو الاعداد المسبق لخطوات الاعمال ، للوصول الى الهدف وتنشاء الحاجة اليه ، لندرة موارد المنظمة ، ووجود المنظمة في بيئة معقدة ومتشابكة ومن ميزات التخطيط الجيد والفعال ، ان يتصف بالمرونة ، ان يكون واقعياً ، فلا يسرف في المثالية ، ولا في التشاؤم ، خطواته تفصيلية ومحددة ، ان يغطي كل أنشطة المنظمة ، تتحدد فيه الفترات الزمنية ، والوقت المطلوب لانجاز الاعمال وهناك اصناف عديدة من التخطيط ، مثل التخطيط الاستراتيجي ، التخطيط التكتيكي ، والتشغيلي ، وتخطيط الانتاج ، وتخطيط التسويق ، ... الخ .

ثانياً: التنظيم Organizing

هو أي عمل يتم به تحديد وظائف المنظمة ، وتشكيل ادارتها ، مثل ادارة الانتاج ، او الادارة المالية وتحديد اقسامها ، ومستويات علاقاتها ، بمعرفة حدود السلطة ، والمسئولية ، ونطاق الاشراف ، وطبيعة اصدار الاوامر من حيث كونها مركزية ، او لامركزية ومن فوائد التنظيم ، ان الاعمال يتم توزيعها بشكل انسيابي ، وعلمي ، ويقلل من الازدواجية في الاختصاصات ويحدد العلاقات بين افراد المنظمة.

ثالثاً: التوجيه Diricting

هو ارشاد المرؤوسين ، خلال مراحل تنفيذ الاعمال ، لضمان تحقيق الاهداف بالشكل المطلوب ويشتمل التوجيه على ثلاثة عناصر اساسية هي القيادة ، الاتصال ، التحفيز وهو ضروري للمنظمة ، لضمان تحقق الاهداف بالشكل المخطط له ، وفي الوقت المناسب وتوظيف العلاقات التنظيمية بالطريقة التي تؤدي الى انسيابية الاجراءات الادارية .

رابعاً: الرقابة Controlling

وهي تقييم الأنشطة الادارية ، ومقارنتها بما هو مخطط لها ، وتحديد الانحرافات ، والتجاوزات ، بطريقة وصفية ، او كمية ، لتحديد وسائل واساليب معالجة الاخطاء والانحرافات .

وتتم الرقابة بثلاث مراحل

- تحديد المعايير

- قياس الاداء

- مقارنة الاداء الفعلي بالمخطط

- تصحيح الانحرافات

ويمكن تصنيف الرقابة حسب اسس الزمن والمهلة الزمنية المخطط لها لسير

العمليات ، او الجهة التي تقوم بها ، او التنظيم الرقابي ،

ويلخص هذا القول ل (بيتر دراكر) في معنى الادارة واهميتها ومفهومها:

" من المحتمل ان يكون بدء ظهور الادارة هو اهم حدث في وقتنا هذا ، بل انه اهم

بكثير من كل الاحداث التي تشكل العناوين الرئيسية .

ولم يحدث ان ظهرت مؤسسة اساسية جديدة او مجموعة رائدة جديدة او وظيفة

مركزية بنفس سرعة ظهور الادارة منذ بداية هذا القرن (القرن العشرين) .

ولم يحدث في تاريخ الانسانية - كذلك - ان أثبتت مؤسسة جديدة عدم امكانية

الاستغناء عنها بمثل هذه السرعة . كما لم يحدث ان وجدت ومعها هذا القدر الضئيل

من المعارضة والقلقل والجدل . ولم يحدث ان من قبل ان شملت مؤسسة جديدة

العالم بأكمله كما شملته الادارة ، مجتاحة حدود العنصرية والمذاهب واللغات

والتقاليد ، كل ذلك حدث في خلال حياة اناس يعيشون ويعملون حتى يومنا هذا .

ان المجتمع المتقدم في الوقت الحاضر يعتمد على الاداريين في قيادة مؤسساته الكبيرة ، بعيداً عن الارستقراطية وملاك الاراضي الكبار والعمالقة الرأسماليين . ويعتمد على معرفتهم وبعد نظرهم وتحملهم للمسئولية ، وفي هذا المجتمع - بما فيه من مهام ومسئوليات وممارسات - تعتبر الادارة شيئاً محورياً نحتاج اليها واسهاماً ضرورياً وموضوعاً يلزم دراسته ومعرفته جيداً . "

ويبقى جوهر الادارة وادائها السليم لمختلف المدراء وعلى كافة المستويات الادارية هو عملية اتخاذ القرارات . (Decisions - makinig) .

وذلك لارتباطها الوثيق بالوظائف الادارية المختلفة ، كالتخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة . كما ان اتخاذ القرار في إدارة الوقت من اصعب المهام

مفهوم الاستراتيجية وأساس تطورها

الاستراتيجية : The stratigy

الاستراتيجية كلمة مشتقة من الاصل اللاتيني strategos وتعني فن القيادة. وتوسع استخدام المصطلح ليشمل الأماكن والأزمنة والقرارات فيتم وصف مكان بأنه استراتيجي مثل قناة السويس ، او قناة بنما ، ومضيق هرمز ، لتحكمها في منافذ البحار ، والمحيطات ، وعبور السفن .

فيتم وصف مكان بأنه استراتيجي مثل قناة السويس ، او قناة بنما ، ومضيق هرمز ، لتحكمها في منافذ البحار ، والمحيطات ، وعبور السفن ويوصف اتخاذ قرار معين

في فترة زمنية حاسمة بأنه قرار استراتيجي ، في لحظة زمنية استراتيجية وهناك أيضاً سلع استراتيجية ، كالنفط مثلاً .

ودخل المصطلح حتى في أنماط التفكير ، مثل مصطلح التفكير الاستراتيجي .

وفي المنظمات التي لا تهدف إلى الربح تعرف الاستراتيجية بأنها العمل على تحقيق رضا المواطن ، أو الأفراد الذين أنشئت المنظمة من أجلهم . وكذلك السعي للحصول على الرضاء الوظيفي للعاملين داخل المنظمة ، ورفع مكانة المنظمة وقيمتها ، وتعرف اختصاراً بأنها فن استخدام الوسائل ، لتحقيق الأهداف . وفق مسارات ومعالزمنية واضحة الحدود .

وهناك خطط تسمى استراتيجية ، تضع أهداف بعيدة المدى ، تعنى بمركز المنظمة ، وموقعها في السوق ، في فترة زمنية بعيدة ، تحددها بعض المنظمات . من خمس إلى عشر سنوات في اليابان قد تصل إلى خمسين عاماً .

وتعرف أيضاً بأنها إدارة المقاسات الكبيرة ، أو القدرة على رؤية الشركة بشكل شامل ، في وضعها الحالي ، وشكلها خلال عمليات النمو في المدى البعيد .

ويعرفها (Arnold C . Hax) بأنها " نموذج القرارات التي تصنع الشركة وهو تعريف تعليمي ، نعرف من خلاله ، بأن الاستراتيجية هي نتاج القرارات ، وردود الأفعال ، وعليها يتوقف شكل ومصير الشركة في المستقبل .

وفي زمن تقلص الموارد ، وتسارع وتيرة عمليات المنافسة ، وارتفاع تكلفة المواد الخام .

يصبح من العسير الاعتماد على رفع درجة الانتاجية والكفاءة فقط ، ما لم يصاحبها رؤية استراتيجية واضحة للطريق الذي تسير فيه الشركة .
وتعتمد الادارة الاستراتيجية على ثلاثة ركائز اساسية هي :

- (1) التخطيط الاستراتيجي
- (2) مجموع الادوات والمعدات والوسائل
- (3) الرقابة

وتحدد الرؤية (Vision) ، او التوقعات المستقبلية ، شكل الخطط الاستراتيجية واسلوب تنفيذها وهناك من يطلق مصطلح التكهن ، او التنبؤ ، ولا تعني بطبيعة الحال استنطاق النجوم ، واستلهام الوحي ، وانما هي التحليل الدقيق ، والقراءة المتبصرة الفاحصة ، للبيانات التاريخية ، والمعلومات الاحصائية ، وتوظيف الحسابات الرياضية ، وقياس معدلات الاداء حسب الاوقات المخطط .

لتنفيذها ، لمعرفة اداء الشركة في الماضي والوقت الحاضر ، وكذلك الشركات المنافسة في البيئة المحيطة ، لوضع معايير وقياسات تقود خطوات الشركة في سعيها للنمو المستقبلي

والرؤية المستقبلية قد تكون لعدة سنوات قادمة ، وتتوقف الرؤية على عاملين حاسمين هما :

- (1) تحديد افق الوقت (Time Horison)
 - (2) القدرة على التنفيذ او ما يعرف بالموثوقية (Reliability)
- ومن امثلة الاسئلة التي يطرحها المدراء خلال محاولات التوقع او التنبؤ:
- ماذا يحدث اذا ظهرت الحادثة المتوقعة ؟
 - متى تحدث الحادثة المتوقعة ؟
 - ماهي قيمة البيانات التي نحصل عليها في الوقت المتوقع للحادثة ؟
- ومفتاح قدرة الشركة على البقاء في وضع المنافسة هي مجموعة العوامل التالية:

- (1) الاستجابة السريعة لاتجاهات السوق
 - (2) سرعة تطوير السلعة
 - (3) سرعة تطوير المنتجات وسرعة التسليم
 - (4) الاستمرار في تخفيض التكلفة
 - (5) الاستمرار في تحسين عمليات الموارد البشرية ، وتحسين الانتاج
 - (6) ايجاد المرونة في كافة العمليات الادارية والانتاجية ،
- وكل هذه العوامل والمفردات كالسرعة والاستمرار، والاستجابة السريعة ، لها دلالات وارتباط وثيق بالوقت ، وحسن استغلاله .

مفهوم التنمية Developing concept

ظهر المفهوم بداية بشكل واضح في علم الاقتصاد ، للدلالة على عملية احداث مجموعة ، من التغيرات الجذرية في مجتمع ما ، لاحداث التطور الذاتي ، في ذلك المجتمع ، بالشكل الذي يضمن ، التحسن المستمر والمتصاعد في نوعية الحياة . لكل افراده ، وزيادة درجة الاشباع ، بالترشيد المستمر ، لاستغلال الموارد الاقتصادية المتاحة ، وحسن توزيع عائداتها .

كما ظهرت العديد من النظريات الاقتصادية تشرح وتفسر معنى التنمية الاقتصادية .

وذلك على يد مفكرين كبار مثل (ادم سميث) ، و (ستيوارت مل) و (شويتر) ، و (كينز) .

وبرزت نظريات اخرى تعالج الجانب الاقتصادي في عملية التنمية .

مثل نظرية النمو المتوازن ، ونظرية النمو غير المتوازن ، وهناك نظريات حديثة معاصرة تبحث وتحلل في عمليات التنمية والنمو الاقتصادي . مثل نظرية نماذج التحليل الهيكلي ، ونظرية ثورة التبعية الدولية ، ونظرية الثورة النيو كلاسيكية المعاكسة .

وشاع استخدام مفهوم التنمية باعتباره مرادف للنمو الاقتصادي ، على نطاق واسع .

بيد ان ارتفاع معدل الجهل والبطالة التي صاحبت في كثير من الدول التي ارتفعت فيها معدلات الانتاج ، دعت الى اعادة النظر في هذا اللبس واصبح مفهوم التنمية يشير الى مدى اوسع من النمو الاقتصادي.

فهي تشمل مجالات عدة من بينها النمو الاقتصادي وتوسع المفهوم بعدها ليشمل مجالات عديدة .

. وفي الاونة الاخيرة تم النظر الى هذا المفهوم من زوايا مختلفة طبقاً لمجال الدراسة ، وموضوع الاهتمام .

فالاقتصاديون الذين يشغلهم كميات وجودة الانتاج ورفع معدلات الاداء ، وزيادة معدلات الدخل القومي وتخفيض مستوى البطالة ، نظروا الى معنى التنمية من هذا الجانب .

وبالاحثون المتخصصون في العلوم الاجتماعية نظروا الى مفهوم التنمية في بعده الاجتماعي ، والقضاء على مظاهر التخلف ، وبحثوا في اسباب تفشي الامية والعادات الاجتماعية السلبية ، وماهي البرامج التنموية المناسبة للقضاء عليها ، وكيفية رفع مستوى الخدمات الاجتماعية ، ورعاية الامومة ، والاهتمام بالطفل وتوفير الرعاية الاجتماعية له .

وتوعية افراد المجتمع . بنشر ادبيات الوعي التنموي بينهم . وادخل الجغرافيون مفهوم المجال في عملية التنمية ، وذلك بدراسة البيئة الجغرافية والاستفادة من كافة

الموارد الموجودة في المجال الجغرافي ، الذي توضع فيه برامج وخطط التنمية ، ومعرفة مجالات التأثير بالمحيط والتأثير فيه . وماهي نتائج التغذية المرتدة من هذا المجال . ومتابعة الاوضاع الامنية وحالات الاضطرابات والاستقرار .

وكذلك معرفة كافة المعوقات التي تحد او تبطيء من وتيرة عمليات التنمية .

وهناك مفهوم التنمية الثقافية ، وهو رفع مستوى الوعي الشعبي ، وترقية الادراك العام ، اذ بدأنا نسمع بالتنمية السياسية ، التي تعني رفع مستوى الاداء الديمقراطي ، والمشاركة الشعبية في صنع القرار ويرى الدكتور يحيى عبد الحميد ابراهيم ، ان الجانب الانساني والبشري هو الذي يشكل المرتكز الاساسي لمفهوم التنمية :

" لا يحتاج تعريف التنمية الى كلمات كثيرة قد تجنبه مضمونه ، ولكن يجب القول بان هناك قياً جديدة بدأت تتبلور ، وتأخذ جانباً هاماً من تفكير الشعوب وقياداتها ، وتغير من نظرتهم لمفهوم التنمية من مجرد انها عملية اقتصادية بحتة ، الى التركيز على الجانب الانساني وتنمية افراد المجتمع ، وعليه فان تعريفاً شاملاً بداء يتبلور ويمكن تلخيصه في :

ان التنمية الشاملة ليست مجموعة من الغايات او الاهداف المادية المراد تحقيقها ، ولكنها عملية اجتماعية يمكن للانسان من خلالها ان ينمي قدراته ويطلق طاقاته لتحقيق مستويات مادية افضل ، مع الارتقاء بجوانب حياته النفسية والاجتماعية والثقافية والسياسية . "

والمراقب لحركة التاريخ ، ونشؤ وازدهار الحضارات ، سيلاحظ دون عناء ، ان طاقات الانسان وقدراته ، وابتكاراته ، ومبادراته ، وتصميمه ، هي التي ارسى دعائم هذه الحضارات ، وادت الى نموها وازدهارها .

وثقافة وقيم المجتمع (Cultural Values) التي يعمل فيه الانسان ، هي التي تشكل سلوكياته وتصوراته ، وترسم ملامح طموحاته واماله .

وتحدد تبعاً لها نتائج عمليات التنمية وبرامج وخطط التطور والازدهار . ونرى ان الدول المتقدمة لها منظومة قيم ، وثقافات كانت اهم عوامل نجاحها .

كما ان سيادة وانتشار قيم التخلف والانتكالية ، ومحاربة المبادرة الفردية ، وكراهية التطوير والتجديد . وضياح الوقت و " قتله " - ان جاز ان نسمي هذه قيماً -

ونرى ان الدول المتقدمة لها منظومة قيم ، وثقافات كانت اهم عوامل نجاحها .

كما ان سيادة وانتشار قيم التخلف والانتكالية ، ومحاربة المبادرة الفردية ، وكراهية التطوير والتجديد . وضياح الوقت و " قتله " - ان جاز ان نسمي هذه قيماً - كما يُقال في العديد من الدول العربية ، قاد الى نتائج كارثية .

نشاهد اطلالها وخرائبها ، على امتداد رقعة واسعة ، من دول العالم المتخلفة . فقيم الابداع ، وتشجيع المبادرة الفردية ، واطلاق الطاقات ، والتسابق والمنافسة على القمة ، وتقدير النجاح ، واحترام المتفوقين ، وضاءة دروب الامل ، وايجاد البيئة الملائمة للنجاح ، ومكافأة التميز ، هي من ثقافة المجتمع الامريكي .

يذكر ان شركة فورد للسيارات انفقت ما قيمته 3.5 مليار دولار خلال ثماني سنوات لاعادة تصميم عمليات خطوط الانتاج ، واعادة هيكلة المنظومة الادارية ، في صناعة السيارات ، وادخلت مفهوم (Lean Manufacturing) ، والذي يعني انتاج السلع ، باستخدام الاقل في كل شي .

استخدام نصف الجهد البشري ، نصف مساحة العمل ، نصف الاستثمار في الادوات والمعدات ، نصف وقت المهندسين ، لابتكار وتطوير سلعة جديدة ، في نصف الوقت المقدر لانتاج السلعة .

كما يشتهر اليابانيون بقيم الالتزام بالعمل الجماعي ، والانتباه الاسري لمؤسسات الاعمال .

واحترامهم لمفهوم منح الوقت لاتخاذ القرار السليم ، بدلا من التسرع في اتخاذ قرارات خاطئة تؤدي الى نتائج غير مرغوبة و تضييع الوقت . للبحث عن حلول من جديد ..

والعوامل او المعايير الحاسمة ، في نجاح الصناعة الالمانية وتفوقها ، هو التركيز على قيمة الجودة ، وقيمة الانتباه لبلدهم ، وكذلك رغبتهم الاسطورية ، في الخروج من دمار الحرب العالمية الثانية ، والتي لم تترك لهم حجراً مقام على حجر .

وسعيهم الحثيث لمسابقة الزمن ، وحرصهم على الوقت لتعويض ماضى منه ، والوصول الى قمة الريادة من جديد .

واحتل السويسريون مكانة متميزة بين دول العالم المتطورة ، رغم صغر مساحة بلدهم ، وخلوها من الموارد الطبيعية ، وذلك لسيادة قيم الدقة ، واحترام الوقت .

ادخل السويسريون في صناعة الآلات مفهوم (Usinage Transfert) ، وهي الآلات التي بوسعها دمج أكثر من عملية إنتاج في عملية واحدة ، فالقطعة التي تحتاج الى ثماني عمليات منفصلة لإنتاجها ، يتم إنتاجها في آلة واحدة ، في عملية واحدة وتخفيض زمن الإنتاج الى أكثر من النصف ، تصل في بعض القطع الى الثلث .

ثانيا: مفهوم وأهمية الوقت

يعرفه (الفيروزبادي) بأنه المقدار من الدهر وفي المعجم الوسيط " مقدار من الزمن ، قدر لأمر ما " وهو مورد نادر ، ونفيس ، ويعبر في خط مستقيم ، من الماضي ، للحاضر ، للمستقبل ، وفي قاموس (وبستر) يعرف الوقت بأنه مجموعة أحداث متتابعة . من الماضي للحاضر فالمستقبل .

ومن خصائصه ، أنه مورد عادل ، وغير متحيز ، يملكه الجميع بنفس المقدار . ولا يمكننا الاحتفاظ به بأية وسيلة تخزين معروفة ، ولا يمكن استرداد ما فقد منه . لذا يجب الارتقاء بمعارف الإنسان ، نحو الإدراك الواعي لأهمية الوقت ، حتى يركز قدراته ، ويوظف طاقاته التوظيف الأمثل ، من أجل أن يدبر وقته بصورة

أقوى فاعلية ، وأكثر كفاءة ، لأن الوقت يشكل العامل الحاسم والرئيسي ، عند وضع خطط وبرامج التنمية ، بمفهومها الواسع الشامل . وعندما تحدد الإدارة المعالم الأساسية للمخطط الاستراتيجية . وكذلك عند رسم السياسات وتوضيح خطوات البرامج والإجراءات . سواء على مستوى المنظمة ، أو على مستوى العامل الفرد . وفي هذه المعادلة المركبة ، يبقى الوقت هو المتغير الحاسم ، الذي لا يمكن إيقافه ، أو تثبيته أو استبعاده ، أو إهماله .

المفهوم الفلسفي للوقت :

ما هو الوقت ، وكيف نحس به ، وهل هناك وقت مجرد ، أو وقت مطلق ، وهل سيكون هناك معنى لكلمة الوقت ، إذا لم يكن هناك بشر ، ومن يحدد الوقت ، وما علاقة الوقت بالمكان .

ولماذا يختلف إحساسنا وتقديرنا للوقت ، من حالة إلى أخرى ؟ . وهل يسير في خط مستقيم ، أم يأخذ الشكل الدائري ، أم له أشكال أخرى .

أسئلة بقت تُحير وتقلق العلماء والفلاسفة والمفكرين ، واجتهدوا في وضع إجابات لها .

فقد اعتبر (أرسطو طاليس) (384 - 322) قبل الميلاد أن الوقت هو تعداد وحساب للحركة .

ونظر (نيوتن) (1642 – 1727) الى الوقت الى انه شئ مطلق ، ولا يتأثر
بأية عامل خارج عنه ، وانه متتابع في نفس الاتساق .

ويعتبر (Kant) (1724 – 1804) ، انه ليس هناك وجود لشئ اسمه الوقت ،
وانما ذلك من اداء ومهام العقل .

واحدث (البرت انشتاين) (1879 – 1955) ، ثورة في العلم الحديث ،
بنظرية النسبية العامة والخاصة . وتعرضت للوقت والمكان ، او كما تترجم في بعض
الكتب ، (نظرية الزمكان) .

وفيهما عرّف الوقت بأنه شئ نسبي ، وان لكل جسم مرجعي ذي علاقة ، زمنه
الخاص به ، كما ربط بين السرعة والزمن والكتلة ، وافترض نظرياً اننا بوسعنا
العودة بالوقت الى الوراء ، وذلك اذا امكنا الحصول على مركبات تفوق سرعتها
سرعة الضوء .

وان الذي يسافر في الفضاء بهذه السرعة لفترة ، سيرجع وقد وجد اصدقائه
يكبرونه بعشرات السنين .

ويشير القرآن الكريم الى ازمته واوقات وحسابات اخرى كما في الاية الكريمة "
وان يوما عند ربك كالف سنة مما تعدون " وفي الاية الكريمة الاخرى " في يوم كان
مقداره خمسين الف سنة " كما اكتشف علما تشريح الدماغ ، بأن الاحلام التي نعتقد
انها تستغرق ساعة او ساعتين ، انها هي ومضات كهربائية ، وتغيرات سريعة في

كيمياء الدماغ ، لاتستغرق سوى ثواني معدودة فاين هو الوقت الحقيقي والوقت الزائف ؟.

واصحاب الكهف في القران الكريم ، احسوا انهم مكثوا في نومهم يوماً او بعض يوم ، وهم الذين مرت خلال نومهم ثلاثمائة وتسع سنوات .

كما ان للساعة البيولوجية لجسم الانسان ، وقتها ، واحساسها الخاص به ، والتي تختلف من بيئة الى اخرى ، وتبديل حسب المراحل العمرية للانسان ،

واعتبرت الديانة المسيحية ان الوقت مخلوق ، كالشمس ، والارض ، ولذلك اعتبرت الربا خطئية ، لانها في حقيقتها بيع للوقت ، واختلف المفكر الاستاذ (العقاد) مع الاديب (منصور باشا فهمي) ، في معنى الزمن والابدية يرى الاستاذ (العقاد) ، ان الزمن محدود ، والابدية تعطي معنى اللامحدود .

بينما فسرهما (منصور باشا فهمي) بالزمن ، والزمان ، وانهما مصطلحان مختلفان .

ويقول الكاتب وخبير إدارة الوقت ، الايطالي (Gabriele Morello) ، في مقدمته لكتاب (Making Time) ، انه في طفولته وعند قضاء الاجازات في ريف (Palermo) كان هناك احساسين مختلفين بالوقت ، وهو وقت القرية ، ووقت المدينة ، ففي اعراف الفلاحين تسود معاني من نوع Every time (comes and go) ، " الوقت يذهب ، ويعود من جديد " بينما في المدينة التي

لا تبعد سوى ثلاثين كيلو متر يتحدث الناس بمفهوم (Lost time is never found again) " الوقت الذي ينقضي لا يمكن إيجاده مرة أخرى "

المفهوم الاقتصادي للوقت

ينظر للوقت، باعتباره أحد الموارد المهمة ، والنادرة ، ولهذا المفهوم علاقة بالقاعدة الاقتصادية الشهيرة ، والتي تتحدد فيها المشكلة الاقتصادية " ان الموارد محدودة ، والرغبات الانسانية غير محدودة "لذا وجب ان تستغل هذه الموارد بفاعلية وكفاءة ، لتحقيق الاهداف ، للوصول الى الرضاء المجتمعي و المؤسسي و الفردي .

وبوسعنا احتساب تكلفة الوقت بالشكل التالي :

حساب تكلفة الوقت على اساس ساعة عمل للعامل الواحد ، او ساعة عمل

الجهاز او الالة .

فاذا افترضنا ان راتب دكتور جامعي في الشهر هو 2000 دينار ، وان معدل العمل اليومي هو 8 ساعات ، وانه يعمل خمس ايام في الاسبوع ، أي اربعون ساعة في الاسبوع ، فنعرف ان قيمة الساعة تساوي دينار 2000 / 160 ساعة يساوي 12.5 دينار وبنفس الطريقة يمكن تحديد قيمة انتاجية ساعة الالة .

وهناك تصنيفات وتقديرات اخرى لقيمة الساعة ، مثل تقدير ساعة الاستشاري ، والاعمال التي يصعب تحديد او توصيف طبيعتها بدقة . وتخضع لمعايير تقويم وقياس كل شركة او مؤسسة . او لاشتراطات سياسة الدولة .

ويضيف (Marx) (3 - 140 : 1857/ 1973) في سياق آخر
بتساؤل:

هل يمكن ان يكون الوقت سلعة من جهة ، وان يكون جزء من مكونات عوامل
الانتاج من جهة اخرى ؟ .

ويقول في تحليله ان ساعة الوقت (Clock time) هي التعبير الملائم لكون
الوقت سلعة .

واعتقد ان هذا المعنى يتأكد في سوق الاتصالات ، والمنافسة الحادة بين شركات
الاتصالات ، لبيع الزبون وقتاً اطول بسعر اقل هنا صار الوقت في حقيقته سلعة
تعرض وتسوق ، وتباع وتشتري .

وفي عصرنا الراهن حيث ساد مفهوم ان الوقت هو المال وهو منظور اقتصادي
للوقت يقود الى النتائج التالية :

حيث ان الوقت هو المال فانه كلما تسارعت الاجراءات نحو التنظيم والترتيب
كلما كان ذلك افضل بالنسبة للعمليات الادارية .

وهذه تعني بالنسبة للادارة ان الكفاءة والفعالية والربحية تتعلق بالسرعة
اي انه كلما استثمرت المنظمة الوقت بشكل امثل وتقليل الفاقد الى ادنى مستوى ،
لرفع معدلات الكفاءة والفاعلية والربحية او العائد ، كلما ضمن لها ذلك مركزها

وقوتها في سوق المنافسة وحيث ان الوقت هو المال ظهر مصطلح في سوق العمل :
(non - stop production and shift work) .

" عدم توقف الانتاج ، والعمل بنظام الورديات "

او ما يعرف ب (24 / 7 society) وحيث ان الوقت هو المال فان الوقت
الذي يضيع دون انتاج ، هو في حقيقته وقت غير منتج .

" نظرا لتغير طبيعة ومعالج المنافسة بشكل يركز أكثر على كسب ولاء العملاء
وتحقيق رضاهم، اتجه اهتمام المنظمات إلى التركيز على تحسين وتطوير خدمة العملاء،
وهذا ما يقتضي منها تحقيق السرعة والمرونة في الأداء، فظهر بذلك مفهوم جديد
يرتكز على اقتصاديات الوقت وذلك من خلال الاستفادة القصوى من الوقت المتاح
وإستغلاله أحسن إستغلال، سواء من ناحية رفع سرعة الاستجابة لحاجيات
ومتطلبات العملاء أو من خلال إستغلال الوقت في تطوير القدرات والمهارات ومن
ثم تحسين الأداء، أو من ناحية إيجاد إدارة فعالة للوقت والالتزام بالمواعيد والبرامج
الزمنية. فاققتصاديات الوقت تركز على الأبعاد التالية:

- رفع سرعة الاستجابة لمتطلبات وحاجيات العملاء: وتتحقق من خلال ما يلي:

1. تخفيض زمن تقديم المنتجات إلى الأسواق.

2. تخفيض زمن دورة تصنيع المنتج.

3. تخفيض زمن الدورة للعميل.

4. تخفيض زمن تحويل أو تغيير العمليات.

- الاستفادة من الخبرة: أي الاستفادة من أثر الخبرات المتراكمة نتيجة الممارسة، وهذا يقتضي منها الاستفادة من الوقت لزيادة الخبرات المهنية وتطوير الأداء.

- الإدارة الفعالة للوقت: والتي تتحقق من خلال التنظيم الجيد للعمليات والأنشطة والترتيب المناسب للوسائل والإمكانيات، والتصميم الملائم للبرامج الزمنية، مع التركيز على التقليل أو الحد من الوقت الضائع، والقضاء على الأنشطة والوظائف الغير مهمة والتقليل من الفاقد.

- الالتزام بالمواعيد والبرامج الزمنية: وتتضمن برامج ومواعيد التوريد والإنتاج والتسليم والتنفيذ والتمويل.... إلخ. "

مفهوم الوقت في العملية الادارية :

ارتبط مفهوم ادارة الوقت بالعمل الاداري ، وذلك لوجود سلسلة من عمليات التخطيط والتحليل ، والمراقبة ، والتوجيه ، لكافة الانشطة الادارية ، التي يتم تأديتها خلال ساعات الدوام الرسمي ، بغية تحقيق أقصى فاعلية لاستثمار الوقت من اجل تحقيق الاهداف المرسومة .

وليس هناك اعمال في الفراغ ، فكل عمل اداري يتطلب وقتاً ، وزمناً محسوباً لادائه.

ويمكن تعريف إدارة الوقت في العملية الادارية ، بأنها العلم او الفن ، المشتمل لمعاني الادارة الاساسية وهي :

التخطيط ، والتنظيم ، والتوجيه ، والرقابة ، لاستغلال الوقت ، باعتباره مورد نادر ونفيس ، باكبر قدر من الفاعلية والكفاءة ، للوصول الى الاهداف .

اي انه في الوقت المتاح لاداء وانجاز الاعمال الادارية تتم إدارة الوقت من خلال أنشطة التخطيط للوقت والتنظيم للوقت والتوجيه للوقت ومراقبة الوقت والتحكم فيه والوقت في العملية الادارية هي المهلة الزمنية المتاحة لدينا، لاستخدام امكانياتنا ومواهبنا وقدراتنا الشخصية ، في الوصول الى اهدافنا ، بشكل متوازن ينسجم مع متطلبات العمل وحياتنا الخاصة ، وتعرف ايضاً بأنها مجموعة الطرق والوسائل التي نستخدمها ، لانجاز الاعمال باقصى كفاءة ممكنة ، في فترات زمنية ، يتم تحديدها مسبقاً .

وليست هناك قاعدة مشتركة ، او معيار عام ، على اساسه يمكن للإداري ان يوزع وقته على الأنشطة المتعددة ، والمتنوعة في المستويات الادارية المختلفة .

وهذا مرده الى اختلاف المنظمات والشركات في طبيعة عملها ، والاساليب المتبعة في الادارة ، واختلاف الاهداف والغايات .

واحياناً لوجود محددات سياسية او مالية ، او جغرافية . او غيرها من المحددات . وقد تكون هناك ظروف طارئة تستدعي مضاعفة اوقات العمل ، او العكس . وقد

يؤدي غياب مدير كفؤ إلى ، تعقد اجراءات العمل ، وزيادة الارتباك ، وضياح الوقت .

- وفي مقال عن إدارة الوقت ، يستخدم روتنبري نموذجاً أعده نوريس وجوتفرايد ، (Norris / Gottfried) لبيان تقسيمات لكيفية تمضية الوقت بالنسبة للمدير :
- الوقت المستغل تماماً يعادل 50٪ من يوم العمل • في هذا الوقت يعمل المدير في مجال خبرته الفنية • ويتضمن هذا الوقت: قرارات ذات فائدة مباشرة، ووقت التفويض وحل المشكلات والمراسلات، وصنع القرارات
 - وقت للاستثمار يعادل 25٪ من يوم العمل • والأمثلة عليه تتضمن تحديد البرامج طويلة الأمد، وتخطيط وتطوير حلول بديلة.
 - وقت للتنظيم يعادل 15٪ من يوم العمل، وهو للمهام الإدارية، مثل التقارير والمؤتمرات والاجتماعات.
 - الوقت الضائع يعادل 10٪ من يوم العمل، ويتضمن هذا الوقت النشاطات غير المثمرة والمشكلات غير المتوقعة، وغير ذلك.
- ويعتبر الوقت من الأصول ، وهو مورد مهم ، يحتاج إلى عمليات تخطيط وتنظيم ومتابعة ، وكفاءة عالية في انشاء شبكة اتصالات قادرة على التحفيز ، والتنسيق ، بين مختلف المستويات الادارية ، لضمان استثماره بشكل امثل .

ثالثاً: المفاهيم الحديثة في الإدارة

1 إدارة المعرفة

" العلم هو تنظيم المعرفة " او المعرفة المنظمة ادركت المنظمات كم هو مهم ان تعرف ماتملكه من معلومات وقواعد بيانات ومعارف شفوية وادراكية غير مكتوبة أي بمعنى المعرفة الدقيقة لما تملك المنظمة من معلومات وبيانات وترغب في استغلال والاستفادة من هذه المعرفة بطريقة مثالية تكون فعالة وذات مردود مشر وایجابي . أي ان المنظمة تريد ان تعرف شيئين مهمين :

- اولاً : ماهي الاصول المعرفية الموجودة لديها ،
- ثانياً : كيفية إدارة واستخدام هذه الاصول بالشكل الذي يُزيد العائد او الارباح .
- كما ان اختراع المنتجات وتطويرها في سوق المنافسة الضخم يتطلب الاتي :
- معرفة رغبات المستهلكين
- معرفة مجالات العلوم المعاصرة
- معرفة اخر الابتكارات والتقنيات والبرمجيات وكيفية الاستفادة منها
- معرفة نمو الاسواق وطبيعتها واتجاهاتها
- معرفة الافكار والابتكارات التي تنتجها مراكز الابحاث
- معرفة ماتملكه المنظمات المنافسة من معارف وقدرات وامكانيات

وإدارة المعرفة ليست فقط إدارة المعلومات والمعارف وقواعد البيانات الموجودة في المنظمة ، وإنما أيضاً تطوير المعرفة وحفظ ورعاية المعرفة وطرق استخدامها ، وكيفية المشاركة في هذه المعرفة .

فإدارة المعرفة :

" هي نظام دقيق ، يساعد على نشر المعرفة سواء كان على المستوى الفردي أو الجماعي ، من خلال المؤسسة للتأثير تأثيراً مباشراً على رفع مستوى أداء العمل وهي تتطلع إلى الحصول على المعلومات المناسبة في السياق الصحيح للشخص المناسب في الوقت المناسب للعمل المقصود المناسب " (1999 Finneran)

وفي تعريف آخر

" تشكل إدارة المعرفة أحد التطورات الفكرية المعاصرة التي اقترحت في بادئ الأمر كأطر ومداخل جديدة في دراسة وفهم الأعمال التنظيمية، وسرعان ما تحولت إلى ممارسة عملية، أكثر ملاءمة للتغيرات المتسارعة في عالم الأعمال، وقد تعاضم دورها بعد أن أدرك أن بناء الميزة التنافسية وإدامتها يعتمد أساساً على الموجودات الفكرية، وتحديداً على الأصول المعرفية والاستثمار فيها، بما يعزز من الإبداع المستمر، سواءً على صعيد المنتج أو على صعيد العملية، والذي يعد هو الآخر أحد مقومات تعاضم تلك الميزة لأطول فترة ممكنة. لكن هذه المعرفة بمفردها ليست ذات نفع، ولا بد من فعل للإدارة التي حولها يؤدي إلى تحقيق التنافس .

لقد تزايد الاهتمام بالمدخل المعرفي، وتحديدًا في الأطر النظرية المنبثقة عنه، والتي تعالج موضوعات إدارية أو اقتصادية مع تنامي ظاهرة التغيير المتسارع في بيئة الأعمال، نتيجة لتضاؤل دور النظريات والمداخل التي كانت سائدة عن وضع الحلول لمواجهة هذا التغيير، لاسيما بعد إدراك أهمية المعرفة بوصفها موجوداً مهماً في تحقيق أهداف المنظمة ودورها في التحول الكبير نحو الاقتصاد المعرفي الذي يركز على الاستثمار في الموجودات الفكرية والمعرفية غير الملموسة أكثر من تركيزه على الموجودات المادية الملموسة، وازداد هذا الدور أهمية مع سيادة مفهوم عصر- المعرفة الذي من متطلباته ألا تكتفي المنظمات بتوفير المعلومات.

بل يجب التفكير مع وجود المعلومات . اكتسبت المعرفة في مجال منظمات الأعمال أهمية واضحة في نجاح تلك المنظمات وفي إسهامها بتحويلها إلى الاقتصاد المعرفي، والمعرفة أغلبها ضمني، وتتوافر في أذهان وعقول الأفراد، وتعتمد على حدسهم وخبرتهم ومهارتهم وقدراتهم التفكيرية، كما أنها تتوافر بصيغة معلومات ذات معنى عن السوق والزبون والاتصالات والتقنية. وتعد المعرفة موجوداً غير ملموس، ولكنه محسوس ومقاس، وتؤدي دوراً حاسماً في تحقيق الميزة التنافسية."

وتوجد طريقتان تشكلان ادارة المعرفة للمنظمة :

أولاً : المعرفة التلقائية :

وتتكون المعرفة خلالها كرد فعل للاحداث المهمة ، والمشاكل التي تنشئ ،
والحاجات التي تبرز اثناء العمليات الادارية في المنظمة . وتأثير البيئة الخارجية التي
تعمل فيها المنظمة.

ثانياً : الاسلوب المنهجي المنظم :

ويرتكز على المبادئ والمفاهيم والاساليب العلمية لادارة المعرفة حيث تضع
المنظمة استراتيجية متكاملة لادارة المعرفة ، وذلك بتحديد الغرض الذي انشئت
لأجله المنظمة ، وماهي الاهداف التي تسعى المنظمة لتحقيقها ، ولماذا ، وماهي
الادوار المرسومة لتنفيذ السياسات ، ومدى تجانس هذه الادوار مع اداء المنظمة
العام .

ومن هم الاشخاص الذين يقع على عاتقهم تنفيذ السياسات ، وهل يمتلكون
المعارف والكفاءات اللازمة ، لاداء ادوارهم بشكل فعال . وفقاً للرؤية الاستراتيجية
الشاملة للمنظمة ، ومعرفة واسعة بالبيئة الداخلية ، والبيئة الخارجية .

وهل هذه الرؤية مكتوبة ، وواضحة ومحددة ، بخطط وسياسات واجراءات،
واوقات البدء والانتها من تحقيق الاهداف المرحلية . بحيث يتمكن العاملون من
الاطلاع عليها لفهمها وتنفيذها .

وتواجه إدارة المعرفة صعوبات عديدة من أهمها :

- 1) صعوبة ان يكون هناك فهم واسع وواضح على مستوى المنظمة للمعارف الموجودة داخل المنظمة
 - 2) صعوبة ايجاد نماذج واشكال تكشف وتوضح المعارف الموجودة داخل المنظمة
 - 3) صعوبة المشاركة واعادة استخدام المعارف الموجودة عند اختلاف التطبيقات ، وعند اختلاف المستخدمين
 - 4 - صعوبة ايجاد ثقافة المساهمات المعرفية والمشاركة في تطويرها
- واضاف (Polanyi) ، صعوبة اخرى وهي : " we can know more than we can tell " ائى اننا نعرف اكثر مما نستطيع ان نقول .
- وهناك اهداف تتحقق من ادارة المعرفة اهمها :
- ترسيخ مبادئ واسس ثقافة تراكم المعارف
 - المحافظة على مخزون المعارف الموجودة في المنظمة ، والعمل على تطويرها
 - تمكين العاملين من تطوير وتحسين معارفهم .
 - الاستفادة من تقنية المعلومات ، وثورة الاتصالات ، لاستثمار الوقت ، في توسيع دائرة المعارف والشئ المهم الذي يجب معرفته ، هو ان الحصول على المعلومات ، لايعني الحصول على المعرفة .

ويضع 96 fle , (Neil Fleming) ، شرحاً بليغاً ، يستند على قاعدة في إدارة الوقت ، تقول ان مجموع الاجزاء تكون اكثر ايجابية من مجموع كل جزء بمفرده ، او ما يعرف بالمعادلة التالية : $3 = 1 + 1$

وهو يعني تناغم واتساق الاجزاء في المنظومة الجماعية الواحدة ، وقدرتها على رفع معدلات الاداء ، وزيادة الانتاجية ، بالعمل المشترك الفعال والكفوء

ان الوقت عامل مهم كما لاحظنا في إدارة المعرفة ، حيث ان البحث عن المعرفة والحصول عليها يتطلب وقتاً ، واتقانها واستخدامها بكفاءة وفاعلية يتطلب وقتاً ، والمحافظة عليها

وحمايتها وتطويرها يحتاج الى اجراءات معقدة تتطلب وقتاً ، اى ان ادارة الوقت في كل هذه المراحل وسط سوق المنافسة الحادة ، والتغير المستمر في البيئة المحيطة ونزوع الاسواق الى اتجاهات وانماط استهلاكية جديدة ، يجب ان تكون على قدر عال من الكفاءة والفاعلية . ويجب احتسابه بدقة بالغة ، وتقليل الفاقد الى ادنى مستوى .

إدارة الذات Self Management

" ان ادارة الوقت ، تعني ادارة الذات . وان المدير الفعال ، هو من يبدأ بالنظر الى وقته ، قبل الشروع في مهامه واعماله . وان الوقت يُعد من اهم الموارد ، فاذا لم تتم ادارته ، فلن يتم ادارة أي شيء اخر " (بيتر دراكر) .

وهي القدرة على استغلال الفرد لمهاراته وإمكانياته وأفكاره ومشاعره ، وتوظيفها بشكل فعال لتحقيق أهدافه .

وإدارة الذات تبدأ أولاً بالادراك الواعي لمعنى وجود الإنسان في هذه الحياة ، ثم منظومة القيم والمثل والمبادئ ، التي تشكل هذه الذات . ثم مجموعة الأهداف التي يسعى الإنسان لتحقيقها ، وأخيراً الوسائل والليات التي يتم اختيارها للوصول إلى هذه الأهداف .

وإدارة الذات تعتمد على الإجابة على حزمة من الأسئلة نضعها أمامنا :

- ماهو الهدف الذي أريد انجازه في حياتي
- هل يتوافق هذا الهدف مع القيم والمبادئ التي أحملها
- ماهي المهنة أو التخصص الذي اختاره
- كيف أصل إلى الاحتراف في المهنة والابداع في التخصص
- ومن أساسيات إدارة الذات :

يقول فولتير:

" الوقت طويل بما فيه الكفاية ، لأولئك الذين يحققون الاستفادة القصوى منه ،
انهم الذين يشتغلون ، ويفكرون في كيفية توسيع محدوديته . "

■ الحرص ان يكون قدوة في السلوك والالتزام

- الثقة في النفس ، والاطمئنان الداخلي .
- تنظيم الوقت ، والاستفادة منه بكفاءة
- تحديد سلم الأولويات والانشغال بالهدف والتركيز عليه مباشرة
- تقول السيدة (هيلين جورلي براون) ، محررة مجلة كوزموبوليتان ، " انه ما لم يكن لديك احساس بالاولويات ، فانك قد تعمل بجهد شديد ، حتى تكون راضياً عن نفسك في نهاية اليوم ، لكنك ستكون ابعد عن تحقيق هدفك من وقت البداية . "
- ولهذا السبب فهي تحتفظ على طاولة مكتبها بنسخة من المجلة التي ترأس تحريرها ، حتى لا تشغل باشياء تصرفها عن هدفها الرئيسي . مما تعتبره مجرد ضياع للوقت والجهد .
- التعرف على نقاط القوة ونقاط الضعف
- التطوير والتعلم المستمر
- البحث عن الفرص المتاحة ، والمبادرة باغتنامها
- عدم الاستسلام للمثبطات ،
- استفيد من قول (ماي بوبنز) ، " لكل عمل جانب مفرح ومسل " .
- تعلم الاستفادة من اوقات الانتظار او ما يسمى بالاوقات المستقطعة
- تعرف على منحنى نشاطك

- تعلم متى ، وكيف ، ان تقول (لا)
- تعلم نصيحة (ارسطو) ، " اعرف نفسك "
- متابعة قصص الناجحين ، والسعي للاستفادة منها
- ان تكون هناك محطات للتوقف لتقييم مراحل ادارة الذات
- تحديد الاطر الزمنية للاهداف
- ارفع من مستوى كفاءتك بتعلم المهارات التالية :
 - ترتيب الاوراق بصورة صحيحة ، واتخاذ قرار فوري مع الاوراق والبريد الذي تستلمه ، وبمقدار ما تتناقص من حولك الاوراق الزائدة ، بمقدار ما تزداد انتاجيتك ، وتضمن الاستفادة من وقتك، تخلص بشكل سريع من الاوراق التي لن تعود اليها مرة اخرى.
 - اخلق من حولك بيئة عمل منتجة ، فعادة ترتيب مكان العمل وجعله منظماً ، يجنبك الارتباك والبحث عن الشئ الواحد عدة مرات في مناسبات مختلفة ، وهذا سيوفر عليك ساعات .
 - الاستفادة من قوائم التأكد ، وهي من المهارات التي يوصي بتعلمها مستشار ادارة الوقت (ميريل دو جلاس) .
- فاذا كنت من الذين يسافرون كثيراً فأحتفظ بقائمة المعدات والاشياء التي تستخدمها دائماً في تنقلاتك ، فهذه القائمة ستوفر ليك الكثير من الوقت .

وهناك خمس مسلمات مستنتجة من البحث الذي قام به

(Jitendra M . Mishra) استاذ الادارة في كلية (سيدمان) لادارة الاعمال ، و (Prabhakra Misra) ، عميد معهد تفسير وترجمة الصور الهندية ، هي :

1) المعرفة بأن طريقة قضائنا لوقتنا انما هي نتيجة لعادة طبيعية .

ويقول خبير إدارة الوقت (دوجلاس) في هذا الصدد : " ان تعلم كيف تتحكم في وقتك يعني ان تغير بعض عاداتك في تمضيته . ولكنك لن تستطيع تغيير عادات وقتك حتى تعرف اولاً ماهي هذه العادات " .

2) تحديد الاهداف والغايات الشخصية ،

وركز اثناء البرنامج اليومي لادارة الوقت على شيئين او ثلاثة يمكنك انجازها ، ولا تضيق وقتك في التفاصيل الصغيرة . وفنت الاهداف الكبيرة الصعبة الى اهداف اصغر يمكن ان تنجزها بشكل عملي ، وقسم الاهداف على حسب نوع النشاط ، كأن يكون بخصوص عمل عائلي او تطوعي اجتماعي ، .. الخ

3) تصنيف الاولويات وتحليلها وتقويمها

4) معرفة طرق ووسائل الاتصالات المناسبة والفعالة

5) التسوية يشكل العقبة الكبرى لاية برنامج إدارة للوقت

ويقول الكاتبان ان هناك ثلاثة اسباب رئيسية تسبب التأجيل وهي

أ - عدم السرور ، او عدم الرضا

ب - صعوبة العمل

ج - التردد ، وتجنب النتائج غير المرضية

ويذهب بعض الكتاب الى ان حقيقة ادارة الوقت هو (ادارة الذات داخل الوقت).

وكيفية ادارة نفسك خلال هذا الوقت .

على اعتبار ان الوقت شي ثابت ، ويسير بطريقة منظمة على الدوام ، ونحن الذين علينا ان نتحكم بالطريقة التي تحقق اهدافنا ، وبرامجنا في تلك الفسحة من الزمن .

التدريب ودوره في ادارة الذات :

ان اعتماد برامج التدريب ، يُساعد الافراد على نمو قدراتهم ، وتطوير مهاراتهم ، واتقان الاعمال التي عليهم انجازها ، وتحسين الاداء ، والتوظيف الفعال لاقواتهم ، لبلوغ الاهداف المخطط لها والتدريب يجب ان ينبعث من احساس الفرد نفسه باهميته .

وبالتدريب المستمر ، يتم التخلص من العادات السيئة القديمة ، المضیعة للوقت .

" العالم المتقدم مادياً يسعى بقوة للوصول الى المثال المطلوب في كل جوانب الحضارة المادية ، ويبدل بسخاء في سبيل هذا الامر ، ومن اهم الوسائل التي تصل بالمجتمع الى اتقان الحضارة واستيعابها هو التدريب الذي يشكل مدخلاً رئيساً الى

تحسين امكانياتنا الحالية ، وتحسين أدائنا ، وهو الوسيلة الفعالة في بلوغ الاهداف التي نرسمها "

الإدارة الالكترونية Electronic Management

وهي الشكل الذي تنبأ به بيتر دراكر في بداية ثمانينات القرن الماضي ، حين اشار الى الاتجاه نحو المؤسسات الذكية وعمال المعرفة ، وتلاشي هيكلية الادارة بشكلها وانماطها الكلاسيكية . وهي من الحقول المعرفية ، السريعة النمو والتطور .

وستصبح الادارة الالكترونية ، هي النموذج الغالب في العقود المقبلة ، وذلك نتيجة للتقدم الهائل في الوسائط الالكترونية ، والتوسع المتسارع في استخدام التكنولوجيا المتطورة .

والابتكارات التقنية الهائلة ، التي أحدثتها ثورة تقنية المعلومات . وادخلت الادارة الالكترونية ، مفهوم جديد في المعاملات والاجراءات الادارية، وهو (ZERO PAPIER) ، او التعامل الورقي صفر .

ويساهم هذا النظام في التوجهات العالمية الجديدة للحفاظ على البيئة من التلوث ، والتقليل من مصاريف ونفقات اعادة التصنيع ، والاستفادة من الاوقات والجهود والاموال التي كانت مخصصة لهذه العمليات ، والتخلص من النمط الكلاسيكي ، السائد في الروتين الاداري .

ونتيجة لقدرات الادارة الالكترونية الفائقة على تسهيل انجاز الاعمال ، واعتمادها على أنظمة متطورة لحفظ كميات هائلة من المعلومات ، وسرعة التعامل معها ، وتجهيزها للمعاملين والمدراء ، حسب الطلب والاختصاص .

مثل نظام (S A E) ، ونظام (G E D) ، للارشفة والتعامل مع الملفات ، زاد الطلب على استخدامها وتوظيفها ، من قبل الحكومات والمؤسسات والتنظيمات والافراد .

وصارت الحكومة الالكترونية ، والتجارة الالكترونية ، والمكتب الالكتروني ، والتعليم الالكتروني . والمشروعات الالكترونية ، كذلك نظام الخدمة الالكتروني ، نظام اصلاح الاعطال ، من المصطلحات المتداولة بشكل واسع .

ودخلت الادارة الالكترونية حتى في مجال طب الاسنان ، بما يعرف بنظام (Electronic Engine) ، والذي يجري استخدامه من اجل ادارة فعالة لتعليم طب الاسنان ، وضمان سرعة تدفق المعلومات ، وتوفير الوقت واستغلاله بكفاءة عالية ، وذلك باعداد (System Database) ، يحفظ البيانات الشخصية وكافة المعلومات المهمة ، للدكاترة والطلبة والدارسين والمرضى ... الخ والادارة الالكترونية ، هي وسيلة لرفع كفاءة الاداء ، واستغلال الوقت . والتقليل من اهداره .

ومن مجالات استخدام الادارة الالكترونية :

هندسة اجراءات الاعمال الحكومية ، نظام الشراء الالكتروني ، نظم تصميم المنتج وتطويره ، انظمة التسويق الالكتروني ، انظمة مراقبة نقاط البيع ، انظمة الصيانة ، ومراقبة الجودة .

والادارة الالكترونية تتطلب مهارات معرفية متجددة ، ومتابعة لصيقة لاجدث مميزات التقنية المتطورة . والامام بمجالاتها الواسعة المتجددة .

وادخلت البرمجيات الحديثة انظمة متطورة مثل (E D M S) . او
Electronic Document Management Software .

ويقدم هذا النظام مساعدة مبتكرة لحفظ الملفات والتعامل معها ، كما يضمن عدم اشاعة الفوضى في التعامل مع الملفات الالكترونية الحساسة والمهمة .

كما يسهل الوصول الى الملفات دون ضياع للوقت ، ويمتاز بالمرونة ، وامكانية المراجعة السريعة ، والقدرة على التحكم في الملفات وضبطها .

وتتطلب الادارة الالكترونية ايضاً ، معرفة كيفية التعامل مع امن المعاملات الالكترونية ، وسبل معالجة المخاطر ، ومعرفة ماهي معايير ومقاييس الاداء في الادارة الالكترونية ، ومواصفات البنية الاساسية التقنية والاجتماعية للادارة الالكترونية .

وماهي اساليب المنافسة الالكترونية

واخيراً معرفة التشريعات والقوانين واللوائح التي تنظم المعاملات الالكترونية .
وحسن متابعة واستخدام هذا الكم الهائل المتدفق من تقنيات الادارة الالكترونية
واساليبها التي لاتكف عن التطور والتغير يوماً بعد يوم ، يوفر الكثير من الوقت
الذي كان يضيق في ببطء المعاملات المكتبية ، وجمود الاجراءات البيروقراطية ،
وكذلك المحافظة على وقت الزبائن والعملاء والمواطنين ، الذي كان يهدر دونها
حساب ، في ردهات الاقسام والادارات ، اثناء متابعة معاملاتهم واجراءاتها .
فعند حساب الصالح العام للدولة ، يعتبر كل هولاء قوة بشرية منتجة ، يجب
المحافظة على وقتهم .

الصفات التي يجب توافرها في الافراد القائمين على الادارة الالكترونية :

- 1) القدرة على الابداع والابتكار
- 2) مهارة ادارة الاعمال عن بعد
- 3) المرونة وسرعة الوصول الى المعلومات
- 4) مهارات الاتصال
- 5) الدقة والوضوح
- 6) متعدد المعارف
- 7) المعرفة الوثيقة بأنظمة حماية وسرية المعلومات

(8) النفاذ السريع الى الذاكرة المؤسسية .

والذاكرة المؤسسية هي عقل المنظمة ، ويحتوي على شكل نظام الادارة ، وخطط العمل ، ومواعيد الحضور والانصراف ، ومواعيد الاجتماعات ، وسير اللوائح ، والنشرات الداخلية .

ودليل الاتصالات الداخلي ، وبرامج التطوير الذاتي . وهي ادارة لا تعتمد على الاوراق الا في الجوانب القانونية ، والتشريعات الرسمية ، او بعض المهام الخاصة . فيوجد بها الارشيف الالكتروني ، والبريد الالكتروني ، والمفكرات والاجندات الالكترونية . والرسائل الصوتية والمصورة .

ولا تحتاج الى امكنة ، فأساس عملها هو الكمبيوتر المحمول ، والهاتف الخليوي . وتدار الاجتماعات وتتبادل المعلومات عبرهما .

وهذا لا يعني الغاء كل مباني ومكاتب الشركة ، ولكن التقليل منها الى ابعد حد . ووجود المكاتب والمباني قد تفرضها طبيعة العمل نفسها ، كالبنوك ، وشركات بيع السيارات . اذا يمكن القول ان الادارة الالكترونية هي :

" استراتيجية ادارية لعصر المعلومات ، تعمل على خدمات افضل للمواطنين ، والمؤسسات ، ولزبائنهما ، (الادارة الخاصة منهم) ، مع استغلال امثل لمصادر المعلومات المتاحة ، من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية ، والمعنوية المتاحة ، في اطار الكتروني حديث ، من من اجل استغلال امثل للوقت ، والمال والجهد ، وتحقيقاً

للمطالب المستهدفة ، ، وبالجودة المطلوبة ، مع دعم لمفهوم (ادخل على الخط ، ولا تدخل في الخط) "

والاهداف التي تسعى الادارة الالكترونية لتحقيقها هي :

- رفع كفاءة عمل الادارة ، وتحقيق الجودة الشاملة
- التقليل من الاحتكاك المباشر والحد من تأثير العلاقات الشخصية
- الاستفادة من نظام الارشيف الالكتروني
- التقليل من الاخطاء التي تتم اثناء الاجراءات المكتبية
- تجاوز الجانب السلبي من البيروقراطية الادارية
- سهولة تقسيم العمل
- الاستفادة من التخصص والمعرفة الدقيقة
- توفير وقت ، و تكاليف اعداد المؤتمرات واللقاءات الطارئة والدورية ،

وذلك باحلال " المؤتمر او الاجتماع " الالكتروني "

- الانفتاح على مصادر التعلم والتطوير الذاتي
 - دعم برامج التأهيل ، واسناد الفصول الدراسية ، والدورات التدريبية .
- وبالرغم من اهمية الادارة الالكترونية وما تحققة من كفاءة وفعالية ، وما توفره من وقت وجهد ومال ، الا انها تواجه عقبات ، ومشاكل اساسية ، من ابرزها :

- 1) مخاطر تسرب المعلومات
 - 2) تعرض المنظومة الالكترونية للتلف بواسطة " الفيروسات الالكترونية " او ما يعرف بالقرصنة ، او وجود افراد غير مؤهلين داخل الادارة الالكترونية.
 - 1) عدم الاستقلالية ، والحاجة الدائمة للبرامج المتطورة ، وانظمة الحماية الفعالة من جهات اخرى
 - 2) تعثر الاداء بسبب عدم التدرج الطبيعي السلس للانتقال من انماط الادارة القديمة للادارة الالكترونية . لمجرد الرغبة في التقليد ، او البحث عن الشهرة.
 - 3) مقاومة التغيير الذي يظهره المتمسكون بالادوات القديمة . المعادون لكل جديد
 - 4) عدم تكامل البنية التحتية ، للبيئة المحيطة، التي تتقبل الادارة الالكترونية .
- وفي دراسة لشركة (بايسكس) للاحصاء، اثبتت ان الموظفين يمضون الكثير من الوقت في الرد على رسائل الكترونية ، ترددهم خلال العمل ، وهي من النوع الذي يرسله شخص واحد لعدد كبير من الموظفين .
- وتم تعريف المشكلة بانها ازمة العام ، وقال (جوناثان سبيرا) كبير الباحثين لدى (بايسكس)
- ان الرد على اجهزة الهاتف الجوال ، والرسائل الالكترونية تشتت ذهن الموظف ، وتضعف تركيزه ، وتضيع وقته . ويقدر مقدار خسائر الولايات المتحدة في سنة 2006 نتيجة لهذه الرسائل بحوالي 650 مليار دولار .

كما تشير ابحاث الشركة الدولية للبيانات (I D C) ، المتخصصة بأبحاث السوق الى ان الموظفين الذين توجد لديهم الفرصة للاتصال بالانترنت ، تقل نسبة تركيزهم ، حيث تتوفر لهم كمية هائلة من المعلومات لا صلة لها بطبيعة عملهم .
وان 30 في المائة الى 40 في المائة من وقت ساعات العمل ، يضيع في أنشطة لا علاقة لها بالعمل .

وفي دراسة أخرى أعدتها شركة (تايلور نلسون) ، وهي من اكبر اربع شركات لدراسات اسواق العمل في العالم ، ان 41 في المائة من الموظفين اعترفوا بانهم يتصفحون الانترنت ، لمسائل خاصة بهم ، وذلك اثناء الدوام الرسمي للعمل .

إدارة الأزمات Crisis Management

وتعرف الازمة في قاموس اكسفورد بأنها نقطة تحول ، او لحظة حاسمة في حياة الانسان ، كالازمة المالية ، او السياسية

وتم تعريف الازمة في اثناء الكساد العظيم في 1937 بأنها خلل فادح ومفاجيء بين العرض والطلب ، في السلع والخدمات ورؤوس الأموال .

وتعرف في علم الادارة بأنها ادارة الاحداث الطارئة ، والوقائع المستجدة التي تهدد المنظمة .

وحسب (Sceger , Sllnow, and Ulmer , 1998) فان هناك ثلاثة

محددات رئيسية في تعريف الازمة وهي :

(1) تحمل مخاطر للمنظمة

(2) تحمل عنصر المفاجأة

(3) وقت قصير لاتخاذ القرار .

وقد تعرف بانها ادارة الاخطار ، او ادارة الغير متوقع .

وهي من الادارات الحديثة نسبياً . وقد تنوعت الدراسات في مجال ادارة الازمات ، فمنها من تناولها

بشكل استباقي ، وذلك اثناء وضع الخطط ، ومنهم من تناولها اثناء عمليات اتخاذ القرارات ، ودراسة توفير المعلومات ، وهيكلية مسارات عمليات الاتصال ، اثناء الازمة .

وتعرف ايضاً بانها الحالة او الموقف ، الذي يشكل تهديداً خطيراً على اوضاع الشركة ، ويلحق اضراراً بمصالحها ، واهدافها الحيوية . ويمثل عامل الوقت اساساً جوهرياً ، اثناء حدوث الازمة .

فاتخاذ القرار السليم ، لتقليل الاخطار الناتجة عن الازمة ، يعتمد في نجاحه على الوقت المتاح للتعامل مع الازمة ، وسرعة وصول المعلومات التي تساعد في اعطاء صورة واضحة لكل جوانب الازمة .

ومع التقدم الحاصل في جميع فروع الادارة ، كالادارة بالاهداف ، والادارة بالوظائف ، تشكلت ادارة الازمات بشكل علمي ، بحيث صار لها هيكلية وظيفية متكاملة الوسائل والاختصاصات ، ومحددة المسؤوليات . لمواجهة الظروف التي يتم تصنيفها على انها ازمة ، او مخاطر ، تهدد الشركة .

وتعمل بشكل متناسق مع باقي اقسام الشركة ،
 واحياناً لا تكون لدى الشركة ادارة اوقسم لادارة الازمات ، ولكن يوجد لديها
 فريق ، يسمى فريق ادارة الازمة ، متفق عليه مسبقاً ، ولديه صورة واضحة
 ومتكاملة ، عن مسارات العمل ، وترتيب الاجراءات اثناء حدوث الازمات . وقد
 يُمنح صلاحيات واسعة ، من قبل الادارة العليا ، تكون محددة وصریجة ومكتوبة ،
 فعندما تواجه الشركة اوضاع مُفاجئة تهدد مصالحها ،
 يكون فريق الازمة على استعداد للتعامل معها ، واتخاذ القرارات في الوقت الملائم .
 وفي الدول الديمقراطية ، والتي يلعب فيها الاعلام دور السلطة الرابعة ، ينصح
 خبراء إدارة الازمات المنظمات بالتعامل الشفاف والنزيه مع وسائل الاعلام .
 وذلك في حالة حدوث ازمة ، وهو الوضع الذي لاترغب المنظمات ان تجد نفسها
 فيه .

ومن اهم النصائح :

- اعداد خطة مُقنعة ، وتجهيز تفسيرات وملاحظات مختصرة
- بسرعة وبدون اضاءة للوقت وبوضوح يتم تحديد الشخص المخول
 بالحديث للصحافة ووسائل الاعلام
- التحرك السريع في الساعات الاولى للازمة .

- إعطاء معلومات صحيحة ودقيقة وإدراك أن إخفاء أو احتكار المعلومات، التي يجب أن تصل إلى الرأي العام ، سيكون لها نتائج سلبية على المنظمة في المدى البعيد

- معرفة نتائج أية قرار يتم اتخاذه وعدم التركيز على الخسائر في المدى القريب وإنما على الآثار المترتبة على القرار في المدى البعيد وأصول كلمة Krisis الإغريقية تعني (قرار) .

ومن أساسيات التعامل مع الأزمة ، هو التخطيط الشامل للتعامل ، معها عبر الخطوات التالية :

- 1) إيجاد الطرق لحماية كل الأقسام
- 2) ترتيب أولويات التعامل مع الأزمة
- 3) تحديد مدى الحاجة لمساعدات من خارج المنظمة
- 4) تحديد الموارد البشرية والمادية المتاحة
- 5) تشكيل فريق الأزمة وتحديد الصلاحيات والمسؤوليات
- 6) تحديد الوقت للشروع في مواجهة الأزمة
- 7) إبقاء كل الأطراف المهمة على اتصال بفريق الأزمة
- 8) يحدد الفريق المهام الرئيسية والمهام الفرعية
- 9) تحديد المدة الزمنية التي تتطلبها مواجهة الأزمة
- 10) تحليل وتقويم النتائج الناجمة عن الأزمة

11) ارشفة الازمة منذ نشوبها وحتى انتهائها ، للاستفادة من الاخطاء التي حدثت ، وتجنبها مستقبلاً .

12) تحديد الفترة الزمنية التي استغرقتها الازمة ، ووضع معايير زمنية للتعامل مع الازمات المشابهة .

ويقول خبراء ادارة الوقت ان الوقت في ادارة الازمات عامل حاسم وحساس ودقيق ، فلا مجازفة باهداره ، او التباطؤ والتردد وذلك عندما تتطلب الازمة اتخاذ قرارات سريعة وفورية وحاسمة .

كما ان التعامل غير الواضح مع الازمة ، والارتباك والفوضى الناجمة عن ازمات مثل النيران ، او تلف المخزون ، او مرض احد أعضاء الادارة المؤثرين في صناعة القرار ، او عطب في المنظومة الالكترونية الرئيسية ، يؤدي الى شلل في اداء الاعمال الروتينية اليومية، وتعثر في خطط وبرامج للمنظمة ، فتضيع اوقات ثمينة ، يكون من نتائجها ، فقدان لمركز الشركة في السوق ، وخسارة الزبائن . او ضياع الشركة الى الابد .

رابعاً: إستراتيجية إدارة الوقت

اولاً : المفهوم والأهمية " تطلع الى المستقبل ، لقد تم انشاؤه فعلاً "

هل هنالك فعلاً إدارة للوقت ؟ ماهي فلسفة ادارة الوقت ؟

لكي نحصل على معنى واضح لاستراتيجية ادارة الوقت نقول ان استراتيجية ادارة الوقت هي عكس معنى التشويش والاضطراب ، وحياة الفوضى ، وانعدام الرقابة والمسئولية . والاستغراق في الحاضر والتصرف وفق الافعال وردود الافعال . وغياب الرؤية واستشراف المستقبل ، وعدم وجود خطط استراتيجية . وغياب الاحساس عند العاملين في المنظمة بأهمية الوقت .

وفي واقعنا المعاصر ، اصبح الوقت عاملاً حاسماً امام المديرين .. ومتخذي القرارات في الادارات العليا . وايضا المدراء التنفيذيين في الادارات الوسطى .

ومدراء الاقسام ومسئولي العمال (Supervisors) ، وفريق السكرتاريا .

" الكثيرون يخشون ما يوحي به اسم ادارة الوقت من تعقيد .. لكن الواقع ان هذا هو بالضبط ما يسهل الامور .. وهنا ننصح بالتبسيط فكلما كان النظام معقداً ، كلما صُعب تطبيقه .

وبالتالي تخف قدرتك على تطبيقه ، ويصبح معرضاً للانهيار .. وبإمكانك تصميم نظام برمجة وقتك ليلائم احتياجاتك ، وليكون مساعداً في تحقيق الاهداف .. لذلك

يجب ان تستخدم مهاراتك لتقودك الى اهدافك ، ولان تلتقي مع احتياجاتك ، وتناسب مع شخصيتك . "

واوضح (الجريسي) في تعريفه لمفهوم ادارة الوقت : " انها لاتنطلق الى تغييره ، ولا الى تعديله ، بل الى كيفية استثماره بشكل فعال ، ومحاولة تقليل الوقت الضائع هدرأ ، دون فائدة او انتاج ، وبالتالي رفع انتاجية العاملين ، خلال وقت عملهم المحدد " .

ان مصطلح ادارة الوقت هو مفهوم استراتيجي حديث ، ينبع من الرؤية العامة لرسالة المنظمة ، ويصاحب تقنيات هذا المفهوم والياته ، كل مرحلة من مراحل العملية الادارية او الانتاجية ، لافراد ، او الالات .

اذ ان معرفة تنظيم الوقت ، وكيفية ادارته ، تساعدنا كثيراً على فهمه .

وتعرف استراتيجية ادارة الوقت بمفهومها الواسع بانها :

الادراك الواعي بفن استخدام الوقت ، والمعرفة العملية بكيفية استغلاله بفاعلية ، من اجل زيادة الانتاجية ، ورفع معدلات اداء الافراد ، من اجل تحقيق الاهداف التي تم تحديدها . على ضوء خطوط ومسارات واضحة ترسم معالم وشكل المنظمة في المستقبل .

وفي المنظومة الادارية ، وهيكلية البناء الاداري ، وتقسيمات الكوادر الوظيفية ، ليس هناك بالمعنى المتعارف عليه ، قسم ، او وحدة ، لادارة الوقت في المنظمة ،

مثل قسم الانتاج ، او ادارة الانتاج ، او وحدة متابعة العمليات الانتاجية ، او ادارة التسويق . ا او مسئول ، او مدير عن إدارة الوقت .

بعض منا سمع بمقولة (Just in time) وهو الانتاج والتسليم في الوقت المحدد ، وحيث الوقت الضائع يساوي صفر .

وهذه الكلمة استخدمت اول مرة في اليابان . حيث كان مركزها في السوق العالمية، ليست كالشكل التي عليه الان ، والمنتجات الغربية تتفوق على كل شي اخر. واحد اكبر العوامل المساهمة ، في هذا التحول الكبير ، هو تطوير اليابان لاستخدام عامل الوقت .

والوقت المحدد بالذات ."

ان اول خطوة في استراتيجية ادارة الوقت هي تحديد الاهداف وذلك بتقسيمها الى ثلاثة مراحل

- حالية او قريبة
- قصيرة المدى
- طويلة المدى

ويجب توضيح هذه الاهداف ، ففي غياب الوضوح يصبح من المتعذر معرفة ان مانقوم به فعلاً ، او انه مضيع للوقت .

وأساس الإدارة الاستراتيجية هي الأهداف البعيدة المدى ، فهي التي تمنح المنظمة القدرة على التنبؤ بالمستقبل .

فيما تبقى الأهداف الحالية والمتوسطة ، مراحل ، وخطوات ضرورية لتنفيذ الأهداف البعيدة المدى .

وتتضمن هذه المراحل ، تحديد أولويات الانجاز ، فالأحداث والمخاطر الغير متوقعة يمكن بالتخطيط السليم للوقت ، تجنبها ، أو التقليل من أثارها .

ويجب تقسيم جداول العمل والتعود على انجاز مهمة واحدة في العمل الواحد ، وتخصيص وقت لا تربكه المقاطعات ، وتخصيص وقت لانجاز المهام المتأخرة ، حتى لا يؤدي تراكمها ، الى عرقلة المشروع ، وتداخل الاعمال ، واضاعة الوقت ، في المدى البعيد .

وكذلك تفويض المهام ، وتوضيح مدى المسؤوليات .

وحين اتخاذ قرار بإدارة الوقت ، ضع في اعتبارك الآتي :

- 1) نتائج القرار على أهداف الشخصية
- 2) نتائج القرار على أهداف المرفوسين
- 3) نتائج القرار على أهداف المنظمة ككل

- فوض القرارات المتكررة ، والاعمال الروتينية .

يجب على المدير الخروج من دائرة الاصرار على اداء الاعمال بنفسه ، فهذه العادات مضیعة للوقت . وتأثیرها يكون سلبیاً على الاهداف الاستراتيجية للمنظمة .

" عندما يقوم الفرد بكل الاعمال تنولد عنده الرغبة والمیل للقیام بها دائماً . وحتى التخطيط لا یغیر ان هناك 24 ساعة في اليوم . فلكي يتم انجاز اهداف المنظمة من الضروري تفویض المسؤولیات "

خامساً: أنواع إدارة الوقت

1) إدارة وقت الأفراد :

تقول الحكاية ، بان ثمة خطاب ، دأب على قطع الاشجار باتصال ، وفي البداية كان يقطع عشرين شجرة في اليوم ، بيد ان معدل الاشجار المقطوعة ، اخذ في التناقص بمرور الوقت ، وطفق يبذل مجهوداً اكبر ليقطع نفس كمية الاشجار ، فاشار عليه صديقه ، ان يشحذ فأسه .

فاجاب الخطاب : انني لا املك الوقت ، فعلي قطع المزيد من الاشجار .

ادارة وقت الافراد هي قدرة المديرين على استخدام افضل الامكانيات والوسائل المتاحة لزيادة انتاجية الافراد ورفع معدلات الاداء ، وتقليل الوقت الضائع الى حدوده الدنيا .

ومن خلال ادراك اهمية الوقت ، وان ما ضاع منه لن يعود ، علينا ان نستخدمه بشكل واعى بالتركيز على عاملي التخطيط والتنظيم .

وهو مورد محدد يملكه الجميع بنفس المقدار . فالاربعة والعشرين ساعة ، وهو محتوى اليوم ، يتم توزيعه بالتساوي على كل البشر . والادارة الفاعلة هي التي تُحسن توجيه الافراد الى ادارة وقتهم بكفاءة وفعالية .

" نظام ادارة الوقت مبني على الادارة الجيدة ، وعلى دفع العاملين للعمل بافضل ما يستطيعون و يجاهدون باستمرار الى اوصول النظام الى ابعد قليل في كل مرة . "

وفي المجال التعليمي ، يعرف الباحث التربوي ابراهيم عبد الكريم الحسين ، عضو الجمعية السورية للعلوم النفسية والتربوية . مهارة ادارة الوقت وتنظيمه ، بأنها :

" قدرة الطالب ، الذاتية او بمساعدة الاخرين ، (الاهدل ، المرين) ، على رسم مخطط زمني ، ينتظم فيه اداء الطالب الدراسي ، ونشاطه ، الاجتماعي ، والترفيهي ، سواء كان التخطيط ، من اجل يوم ، او اسبوع ، او شهر ، او حتى لعام دراسي كامل .

وحتى تكون ادارة الوقت وتنظيمه ، فاعلة ، ومنتجة ، وتنعكس بشكل ايجابي ، على مستقبل الطالب ، يجب ان يكون لهذه الادارة ، نقطة تركيز ، بعيدة المدى ، تسعى لتحقيقها "

وفي تعريف اخر لادارة وقت الافراد بانه مهارة تعليم المرؤوسين على اداء الاعمال بصورة صحيحة ، في الوقت الصحيح . لتحقيق الاهداف المطلوبة .

وتتوقف نتائج ادارة وقت الافراد على عدة عناصر رئيسية هي :

- ادراك المديرين بأهمية تطوير الافراد
- رغبة الافراد الصادقة بضرورة التطوير
- وضوح الاهداف . وتجنب ان تكون غامضة او غير محددة كان تقول نرغب في رفع الانتاجية ، وزيادة كفاءة العاملين . دون ذكر لنسب او معايير يمكن قياسها
- حدد الاجراءات التي يجب اتباعها
- توفير الموارد الرئيسية التي تحتاجها لعملية التطوير،
- راس مال ، كتب ، استشارات ، معلومات متخصصة . اصدقاء مخلصون،
- ومن الاشياء التي يجب التركيز عليها في ادارة الافراد :
- تشجيع الثقة في النفس ، وايجاد الارادة القوية ، فبواسطتهما نتمكن من تجاوز

الفشل

- التفاؤل ، والنظر بإيجابية ، للمواقف المحبطة
- التدريب على وضع اهداف جديدة
- لا تخلط الاهداف
- اعمل على ايجاد قاعدة اتصالات جيدة مع الاخرين
- انشغل بكامل حواسك وافكارك مع الهدف المطلوب تحقيقه
- تعامل مع المشاكل والصعوبات كفرصة للتعلم
- فكر في النجاح ، وساعد الاخرين على النجاح

- عند نجاحك في تحقيق أحد الأهداف ، امنح نفسك ومرووسيك مكافأة
- تحمل المسؤولية الكاملة عن نتائج عملك .
- تعلم الحكمة التي تقول
- " ان المشاكل تنشأ من طريقة تعاملك مع الموقف ، ولا تنشأ من الموقف نفسه "
- اذا لم تسر الامور كما ينبغي ، لا تتهم الآخرين ، ابحث عن حلول ، وانظر الى المستقبل .
- الشجاعة وتحمل المسؤولية تبعدان الشعور بالخوف من الفشل.
- تعلم الافضل دائماً ، وحلل طريقته في العمل ، واشرك مرووسيك في البحث عن حلول للمشاكل والعقبات التي تحول دون انجاز الأهداف .
- " الكثير من المديرين وجدوا طرقاً لتحسين ادارتهم للوقت ، وقد حددوا عادات عملهم حتى يعملوا بفاعلية اكثر . لقد صقلوا مهاراتهم وتخصصاتهم ويستطيعون الان التركيز على ما يهم . لقد تعلموا ان يتأقلموا مع المقاطعات ، وتغيير الظروف ، والمطالب التي تُلقى عليهم من قبل الآخرين . لكن المهم اكثر هو ان بعض هؤلاء المديرين قد شاركوا الآخرين بأساليبهم ، وخاصة اولئك الناس الذين يعملون لديهم (مرووسيهم) .
- فالتوجيه الفعال والنشط لمرووسيهم ، من خلال الاجتماعات ومن خلال المقابلات الفردية ، اثمر تفاهماً متبادلاً لافضل الطرق للاستخدام الفعال للوقت ،

مما أدى لانتاجية افضل ، بقدر قليل جداً من الاحباط و بزيادة في الرضا الوظيفي للجميع ."

ومن النصائح التي يوصي بها خبراء إدارة الوقت :

1) تدريب العاملين على تقليل وقت التنقل ، والاستفادة من تقنيات الاتصال الحديثة مثل الفاكس ، والحاسوب الشخصي ، لانجاز بعض الاعمال ، حتى لا تراكم المهام المطلوب انجازها اثناء وقت العمل .

2) تدريب العاملين على الاستفادة من وقت الاسترخاء ، وذلك بالتخطيط السليم للمكالمات الهاتفية اثناء السفر . مما يفسح المجال لاستغلال وقت عملهم الرسمي ، دون معوقات هاتفية . او اية مقاطعات اخرى .

تقول السيدة (سوزان تايلور) ، محررة مجلة (ايسنس) :

" أنا احب وقتي على الطائرة ، انه وقت عظيم لانجاز عملي " . فهي تحول الوقت الذي يبدو لغالبية الناس انه وقت ضائع ، الى فرصة مناسبة لاداء الاعمال .

3) استخدام مفهوم (التفويض المخطط) ، بين الادارة والعاملين ويتحدد هذا المفهوم في خمس نقاط رئيسية :

- التأكد من الشخص الذي تم تفويض العمل اليه انه لديه الوقت ويمتلك المهارة والقدرة على الاداء

- اشرح ما ينبغي ان يتم بالتفصيل وضع حدود التفويض

- اتفق على المستويات التي سيتم بها تقييم العمل
 - اتفق على مواعيد محددة لتقديم تقرير عن العمل
 - راقب النتائج ، واعط التوجيه اذا لزم الامر دون تراجع . "
- كما يؤكد خبير إدارة الوقت (B . Eugene Griesman) ، على فاعلية استخدام المديرين لطريقة قوائم العمل عند ادارتهم لمؤوسيتهم . وذلك لضمان انجاز الاعمال ، ولتجنب معوقات هدر الوقت وضياعه .
- " كلما اعطيت واجبات لمؤوسيك ، تأكد من انهم يحتفظون بقوائم للامور المطلوبة منهم . اطلب منهم في الاجتماعات التالية ، ان يحضروا القوائم ويستعملوها كأساس لتقريرهم عن العمل .
- اذا استخدمت القوائم بهذه الطريقة ، فسوف تتأكد ان الواجب الذي امليته لم ينته الى النسيان "

إدارة وقت المنظمات

اذا كان الوقت هو الحياة ، فان ادارة الوقت تعني الطريقة التي نختارها لندير بها حياتنا .

وان الواجبات دائما اكثر من الاوقات .

او كما يُقال في حالة المدير " وقت قليل ومهام كثيرة جداً " ولذا فهي تتطلب اهتماماً بالغاً بالطريقة التي ، نخطط بها اوقاتنا .

والادارة الفعالة للوقت ، هي الطريقة التي تحسن بها استغلال الوقت ، فإضافة 30 دقيقة الى الوقت المخصص للعمل ، تعني اضافة شهر عمل كل سنة . وتبرز اهمية الوقت لدى المديرين من كون انشطتهم موزعة بين اداء الاعمال الادارية اليومية ، وبين التفكير والتأمل في انشطة وفرص واعمال الغد . " ان اهم هدف في ادارة الوقت ، بالنسبة للإداري ، هو ان يجد لنفسه وقتاً أكبر تحت تصرفه ، وهو الجزء الوحيد من اليوم الذي يمكن للإداري أن يتحكم فيه ويدعي ملكيته فعلاً .

فالوقت الخاص ضروري للتفكير والتخطيط وحل المشكلات بأسلوب مبدع . لا تقدم ادارة الوقت حلاً للمشكلات الادارية ، ولكنها تُخصص الوقت المناسب الذي يمكن للمدير ان يجد الحلول ، ويخطط للمستقبل ، ويقيم مدى التقدم العام . "

والمنظمة الناجحة ، هي التي تقوم بعملية تحليل للوقت ، وذلك بتحديد كل انواع الانشطة التي تتم داخل المنظمة . ثم تقوم باجراء الاختبارات التالية

- 1) مدى ضرورة النشاط
- 2) اختبار الخصوصية ، بعدم اداء الاعمال خارج نطاق الاختصاص
- 3) تطبيق معدل الكفاءة ، وان الاعمال تؤدي بالكفاءة المعيارية المطلوبة .
- 4) وجود مواعيد محددة لبداية ونهاية كل عمل .

5) مبدء اعادة التحليل .

اوصى (بيتر دراكر) ، باعادة تحليل الوقت ، مرة كل ستة اشهر على الاقل .
وقد ادركت المنظمات اليابانية اهمية عامل الوقت في سوق المنافسة التجارية الواسع ، فوضعت على رأس رؤيتها الاستراتيجية ، " هكذا ولكي تكون الصناعة اليابانية ، قادرة على المنافسة ويصبح المدراء ، أكفاء حقاً ، ويعتمد عليهم ، كان لزاماً ان تخرج المنتجات ، ذات الكفاءة العالية ، والسعر الرخيص ، من مصانع صغيرة ، واحياناً عتيقة ، وبينما اجتمعت عدة مصانع مختلفة ، للمساعدة على تحقيق هذا التقدم النوعي ، كان السبب الرئيسي للنجاح ثلاثة خطوات :

- تقدير المساحات

- تبني تقنية انتاج نوعي جديد

- تطوير نظام الانتاج

أي بالاختصار ، برمجة الوقت ، والتخطيط له . "

واستطاعت اليابان ، تقليل وقت الانتقال من خط انتاجي ، الى اخر في صناعة السيارات ، الى ثمانية دقائق ، في الوقت الذي كانت تحتاج شركة فورد ، لاداء نفس المهمة ، الى ثمان ساعات .

ومراعاة عامل الوقت ، خطوة اساسية ودقيقة ، عند وضع الرؤية الاستراتيجية للمنظمة ، وتحديد رسالتها . وتعمل ادارة المنظمة على التخطيط لادارة الوقت منذ

وضع الاستعدادات الأولى ، للمشروع والتجهيز له قبل ان يبدأ . والاطلاع على المشروع بنظرة شمولية ، ثم النظرة لكل مهمة منفردة ، وحساب وقتها الجزئي ، ومدى ارتباطه مع باقى المواعيد الأخرى لباقي مهمات المشروع . مثل استخدام (شبكة بيرت) ، وبرامج وحسابات (بحوث العمليات) .

فهذا يساعد على :

- ترتيب الأولويات ،

- إعطاء صورة واضحة وكبيرة ، لوضع المنظمة ، الحالى والمستقبلي .

- التركيز على الفرص المتاحة ،

- تقليل الجهد ، والعمل بذكاء .

- سهولة تقييم مراحل العمل ،

- تحديد المخاطر ،

- تحديد مسارات النجاح

- التقليل من اضرار الحوادث المفاجئة ، وذلك بالتخطيط للطوارئ

- عدم الوقوع في مصيدة ، تداخل المواعيد .

" يجب استخدام واستغلال الوقت لا مجرد تضييعه . ووقت المدير ذو قيمة كبيرة حقاً . وكلما ارتفع منصب الاداري ارتفعت أهمية استثمار الوقت لصالح المنظمة .

وهذا الاستثمار ، مثل معظم العوامل المهمة في العمل ، يمكن ان يصبح اكثر فاعلية بطرق قليلة يوماً بعد يوم ، وذلك لان الوقت استثمار ساعة بساعة ، ويوماً بيوم . "

ولقد كان لسبق علماء الفضاء الروس في الوصول الى القمر ، هو تركيزهم الشديد على عامل الوقت ، وفيما اضاع الامريكان وقتاً طويلاً لاختراع قلم حبر يقاوم الجاذبية ، استخدم الروس قلماً عادياً لاستعماله داخل مركبة الفضاء .

وادرک (جورج سيمنس) ان الوقت عامل مهم داخل المنظمة ، وذلك في اتخاذ القرارات الحاسمة التي لا تحتمل التأجيل ، لذا استحدث ، ما عرف بالسكرتارية التنفيذية ، لاختطار اعضاء الادارة العليا ، بالمعلومات اولاً بأولاً .

اذ ان وجود هذا الفريق الديناميكي الكبير ، من 35 - 45 عضواً ، والذي كان منتشراً على رقعة جغرافيا واسعة ، ولديه مشكلة اتصال كبيرة .

فقام سيمنس بتجميع هيئة صغيرة من الموظفين ، المهمين ، وكلفهم بمسئولية ابقاء جميع الاعضاء في فريق الادارة العليا ، على علم بنشاطات ، وقرارات بعضهم البعض بصورة مباشرة ، وفورية .

" يعتبر الوقت من اهم موارد الحياة العملية في عالمنا الجديد .

كما تُعد إدارة الوقت من الاسس الرئيسية في تحقيق النجاح ، حيث تتطلع المؤسسات الى استثمار القدر الاكبر من وقت الموظفين ، وتمكينهم من استخدام الوقت بكفاءة ، وبالتالي رفع القدرات التنافسية للمؤسسة " .

كما ان ادارة وقت المنظمات ، هي مجموع عمليات وعناصر وادوات واجراءات متداخلة ومتكاملة ، فمنها ما يتعلق بالجانب السلوكي ، مرتبط بالعادات والتقاليد ، وجانب ادراكي للمفاهيم والقيم ، المشكلة عبر سلسلة من التجارب والاحداث ، وجانب اخر يعرف بروح المنظمة ، وحسها الداخلي الذي تعارف عليه العمال ، الموظفون والمدراء ، وترتبط بالمهارات والمعارف الادارية المستفادة عبر الزمن ، والمستفيدة بشكل مباشر من علم ادارة الاعمال ، وعلم الاجتماع الصناعي ، وعلم النفس ، وعلم الاحصاء التطبيقي والنظري ، وعلوم الاقتصاد والمحاسبة الادارية ، وتتناثر ادارة وقت المنظمات كذلك بالبيئة الداخلية للمنظمة ، كالتنوية ، والاضاءة ، وحجم الضوضاء . ونوع وطبيعة علاقات المستوى الرسمي ، والمستوى غير الرسمي ، او المستوى الموازي . او وجود اجواء من القهر والاجبار او تسود علاقات التسامح والثقة ، والمحاسبة على الاداء والانجاز ، ومراعاة للأخطاء والضعف البشري . وتتناثر ايضاً بطبيعة وانواع الانشطة داخل المنظمة ، وعلاقات الاجزاء ببعضها ثم علاقة الجزء بالكل ، فلا توجد حركة او عمل قائم بذاته في العملية الادارية ، فهناك علاقات تتم بالتنسيق ، والتبادل . ومنها ما يخضع للقرارات والتوجيهات الصادرة بشكل مباشر ، ومنها ما يتاثر بشكل غير مباشر .

كما تتاثر ادارة وقت المنظمات بشكل رئيسي بالبيئة الخارجية ، والتاثير الذي يعرف ب (feed back) ، ومنظومة القوانين والعقلية السياسية السائدة التي تعمل في اطارها المنظمة .

والإمام بهذه العوامل وحسن ادراكها مجتمعة ، يدفع المنظمة لاستغلال الوقت ، وإيجاد أفضل الوسائل للكف عن هدره . وبالتالي رفع كفاءة الانتاج ، وتقليل النفقات والمصروفات الادارية ، والوصول الى الاهداف المرغوبة ، في فترات زمنية قياسية .

سادسا: معوقات إدارة الوقت :

" الاشياء التي لا تستحق الاداء تحول الوقت والطاقة عن الاشياء التي تستحق الاداء .

جزء كبير من الحياة هو لعبة ، محصلتها صفر .

ان الجهود المخصصة لنشاط معين هي مأخوذة من نشاط اخر .

كل ما يتفق على عمل غير مستحق الاداء ، يمكن انفاقه على شي نافع ."

من اهم الاشياء المضیعة للوقت :

1) عدم وجود اهداف واضحة ، او ان تكون اهداف غير واقعية وغير قابلة

للقياس .

2) عدم وجود خطط محددة بزمن

3) الافتقار الى التنظيم

4) لا وجود لخطة للطوارئ ، او خطة موقفية .

يقول (Jean - louis servan - Schreibre) في كتاب (Le nouvel art du temps) " بفضل ادمنتنا ، التي تمكنا من توقع الحوادث ، يكون بإمكاننا استباقها .

ونحن الكائنات الحية الوحيدة ، القادرة على فعل ذلك ، واستخدام هذه الميزة . " كذلك تشكل الاعراف السائدة في الشركة ، احد معوقات ادارة الوقت، كالطريقة السيئة التي تدار بها احتفالات الشركة ، والانشطة الاجتماعية داخلها وقت كثير يهدر في المجاملات ، والتكلف المصطنع .

(5) الاعمال المتركمة ، وغير المنتهية .

(6) التردد في اتخاذ القرار .

" نتخذ الامور غير مستحقة الاداء حياة خاصة بها . لقد لاحظ العالم الاجتماعي (ماكس فيبر) ان مجرد انتظام نشاط ما يعطيه صفة " الضرورة " تدريجياً .

فبعد وهلة ، سيقول الناس :

" يجب علينا الا نترك هذا الامر يموت ، لقد مارسناه مدة طويلة " . ان العديد من المنظمات ، والمنشورات او الانشطة ماكان يجب ان تبدأ اصلاً . لكنها تستمر لان الناس اعتادوا عليها ، او يستقون جزءاً من هويتهم منها ، وسيشعرون بالذنب اذا تركوها تموت . "

(7) التسويف .

وهو ترك المهام الصعبة ذات الانتاجية العالية ، والانشغال بالمهام السهلة ذات الانتاجية المنخفضة او ان تذهب للسينما فيما عليك ان تنجز عملا مهما . انه يراكم فوق كاهلك الاعمال ، ويعيث بزمان خطتك .

(8) الموافقة الدائمة على طلبات الاخرين ، وعدم القدرة على ايقاف استغلال الاخرين لاوقاتنا ، وعدم ادراك ان هناك حد لما يمكننا القيام به .

(9) الحرص المبالغ فيه على مثالية الاداء

(10) الافتقار الى تنظيم سليم للاوراق والملفات

(11) فقدان الارادة الحقيقية لادارة الوقت

(12) الاستعانة بسكرتيرة لا تحيد عملها

(13) المكالمات الهاتفية التي لا تتوقف

(14) الرغبة في الثروة ، والفضول .

(15) لا توجد اولويات للمهام المطلوب انجازها

ولقد حدد (بيتر دراكر) ، العوامل التي تؤدي إلى ضياع الوقت في الآتي :

- سوء الإدارة

- عدم كفاية التنظيم

اذ ان هذين العاملين حاسمان في ضياع وقت العديد من العاملين ، وبخاصة وقت المدير.

ومن مضيعات وقت المديرين ، التعود على استخدام المعلومات الجاهزة ، المتوفرة امامهم ، بدلا من التركيز على المعلومات التي يحتاجونها فعلاً .

ومن مظاهر التسويف ايضاً ، تكرار حدوث الأزمات سنة بعد أخرى. كما ان تضخم عدد العاملين. عن الحد المناسب تؤدي إلى ضياع الوقت ، فالبشر مفطرون على حب الاجتماع ، ويدفعهم الفضول إلى الحديث وتبادل الاخبار .

او كما يُقال ان مشكلة الذين يضيعون وقتهم ، انهم غير قادرين على اضاءة وقتهم بمفردهم .

يقول " دركر : " أن المدير الذي يقضي أكثر من (10%) من وقته في حل مشكلات العلاقات الإنسانية والنزاعات بين العاملين هذا يعني ان لديه عدد زائد منهم "

فوجود اعداد زائدة ، يعني انه ليس لديها ماتعمله ، والاسواء ان هذه العمالة الزائدة ، تعوق اداء الآخرين لاعمالهم ، واضاعة وقتهم . ووقت الشركة .

يرتبط هذا بالقانون الاقتصادي الشهير ، " تناقص المنفعة الحدية " ان أي نشاط مضيع للوقت ، هو في حقيقته ، توظيف خاطيء لوقتك .

والوقت لا يضيع بنفسه ، ولكن نحن الذين نقوم بتضييعه .

" عندما نتحدث عن مضييع الوقت من الإداريين فإننا نشير إلى أشخاص ذوي اخلاص .

كثير من المديرين يتعبون في مكاتبهم من الصباح إلى المساء ، وياخذون فترات غداء قصيرة ويحملون الكثير من الأعمال في حقائبهم إلى البيت ، لكنهم مع ذلك مضيعون سيئون للوقت ، هذا لأن الوقت يجب أن لا يُقاس بالدقائق والساعات ، بل بالجهد المبذول في المهمة حسب أهميتها .

المديرون البارزون يتميزون بأنهم يركزون على تنفيذ العمل بشكل صحيح ، وعلى تنفيذ العمل الصحيح " .

وفي دراسة أجراها (مايكل ليوف) ، استاذ علم الإدارة في جامعة (نيو اورليانز) وهو مؤلف كتاب (اعمل بذكاء) . على مجموعات من الإداريين ، في 14 دولة ، استخلص منها أن أهم الأنشطة التي تهدر الوقت هي :

- المعوقات الهاتفية.
- الزوار غير المتوقعين.
- الاجتماعات المجدولة وغير المجدولة.
- والاجتماعات قد تكون وسيلة لتضييع وقت عدة أشخاص يتم جمعهم في مكان واحد .

- الأزمات.
- عدم وجود أهداف وأولويات ومواعيد للإنجاز.
- مكاتب مزدوجة وعدم تنظيم شخصي.
- تفويض غير فعال وتدخل في الروتين والتفاصيل.
- محاولة إنجاز الكثير بسرعة وتقدير الوقت اللازم بدون واقعية.
- عدم وجود أو عدم وضوح الاتصالات أو الارشادات.
- معلومات غير ملائمة أو غير دقيقة أو متأخرة.
- التردد والتأجيل أو التسويف.
- عدم القدرة على قول "لا".
- مسؤولية وسلطة مضطربة.
- ترك المهام قبل إنجازها.
- نقص الانضباط الذاتي.

سابعاً: خطوات إدارة الوقت :

حيث ان ادارة الوقت هي عملية ادارية بالاساس ، لذا فان خطوات ادارة الوقت تشمل معظم الخطوات الرئيسية في اية عملية ادارية .

" ان العملية الادارية تتكون من مهام التخطيط والتنظيم والتنفيذ والرقابة، وهذه كلها تحتوي على مهمة ادارة الوقت . "

وبوسعنا القول ان خطوات ادارة الوقت هي :

1) تحليل الوقت

وذلك بمعرفة المهام المراد انجازها ، وعمل جدولة زمنية لها ، وتحديد ماهي الاعمال الضرورية وتصنيفها ، وتحديد الاعمال التي يمكن تفويضها . ومعرفة الانشطة غير المنتجة ، التي تستهلك الكثير من الوقت ، كما ان تسجيل الوقت يمكننا من التعرف على المجالات التي يضيع فيها الوقت ، وحساب التكلفة النقدية للوقت المضاع .

يمكن العمل بقانون (باريتو) 80 - 20 . وهو ان ثمانين في المائة من النتائج المطلوبة تأتي من عشرين في المائة من وقت العمل .

2) تخطيط الوقت

معرفة ماذا اريد ، ولماذا ، وكيف احقق ما اريد ، فالحكمة تقول " حدد الى اين تريد ان تذهب ، وسيدلك احد ما على الاتجاه " وكلما كانت الخطط مكتوبة ومفصلة وواضحة ، كلما زادت فرص تحقيقها . الاعتماد على الذاكرة يفشل الخطط ويضيع الوقت .

" ونعني بتخطيط الوقت : محاولة التنبؤ بالوقت المتاح في فترة مقبلة والاعمال المطلوبة لانجاز اهداف محددة وبرمجة كل ذلك في ضوء الفرص المتاحة والقيود المفروضة " .

كما ان التخطيط الفعال يجنبك ان تقع في زحمة التعامل مع تنابع الاحداث الخارجية ، فالاهداف لا تتحقق مصادفة ، وانما بالتخطيط السليم للوقت . ولمعرفة فوائد التخطيط يمكن اللجوء الى التفكير العكسي . كما يلي :

" وذلك بتقسيم المهام الكبيرة الى خطوات صغيرة ، والابتداء بالمهام الصعبة ، وجعل اوقات للراحة ، وتجديد النشاط " وايضاً هناك حكمة من الاكاديميات العسكرية عن تخطيط الوقت واهميته تقول :

ان الجيوش تستطيع ان تسير يوماً كاملاً ، اذا كانت هناك راحة لعشر دقائق كل ساعة .

(3) التنفيذ

كل الخطط تبقى مجرد احلام على الورق ، اذا لم نسارع في تنفيذها ، ابداء الخطوة الاولى ، فهي الاصعب كما يقولون ومستتوي الخطوات الاخرى بعد ذلك . ولا تؤجل اداء الاعمال .

ضع قائمة المهام الاسبوعية ، في متناول يدك ، وبطريقة تراها كل يوم ، ان شطب ما انجزته في يومك يمنحك شعوراً بالارتياح ، ويعزز ثقتك بنفسك .

(4) المتابعة

وهي وسيلتك لمعرفة مدى التقدم الذي تم في الخطوة ، وعن طريقها تتحدد الانحرافات ، عن المسار المرسوم .

وهل يوجد هدر في الاوقات ، وضيق للمجهود ، والمواد .

" ان فكرة الرقابة من خلال الخطط والجدول اساس الادارة السليمة ولزيادة الفاعلية ... لكي يحقق الهدف كما خطط له ... يقارن الانفاق الحقيقي للمورد بالخطوة وبالجدول ، يسمح له التباين بأن يصنع قرارات تتعلق بالخطوة وبالجدول وبالإداء ، ويسمح له بتعديل هذه الاشياء الثلاثة لتلائم مع الهدف ومع الظروف التي يواجهها .

يتطلب الامر استخدام المبدأ التالي :

مبدأ تنفيذ الخططة والمتابعة : " ان تنفيذ الخططة اليومية والمتابعة اليومية ضروريان لإدارة الوقت . "

السيطرة والرقابة على إدارة الوقت

ان التخطيط للوقت ، من اجل ادارته بصورة فعالة ، يتطلب عملية تنظيم للوقت وإيجاد ادوات للرقابة والسيطرة ، لضمان التأكد من ان الامور تسير حسب المخطط له .

ومن ضمن هذه الادوات والاساليب ، التي يمكن استخدامها هي :

- (1) لوحة المشروع
- (2) روزنامة توقيت التخطيط
- (3) برنامج التحسين الدائم

(4) برنامج الخلاص من الهدر

(5) برنامج الأولويات

(6) البرنامج الأسبوعي

(7) مفكرة المكتب

(8) برنامج للتأمل وإعادة التقييم .

" ما ان تبدأ باستخدام لوحة المشروع ، روزنامة التخطيط ، برنامج الأولويات ، والبرنامج الأسبوعي ، وبالتالي اليومي ، حتى تبدأ بقطف ثمار هذا النظام كل يوم .. وستجد نفسك دون تفكير تتبع برنامجك اليومي بكل بساطة .

كل شيء .. حتى المشاريع الضخمة الطويلة الاجل ، لن تعود ضخمة مهولة ، حين تنقسم الى اجزاء صغيرة .. ولن يعود هناك ضرورة للقلق بعد اتمام التخطيط .. فأنت وفريقك المختص ، ستنجز كل شيء .. خطوة خطوة .. وباعتيادك على ادارة الوقت ، التخطيط للمشروع ، التخطيط للشهر ، للأسبوع وللأيام ، ستكتشف ان لديك الكثير من الوقت اكثر مما كنت تعلم . "

كما ان ادارة المنشأة ، تقوم بدور واضح ، للتحكم في الوقت من خلال :

- توسيع حدود العمل او تضيقه

- الاسراع او الابطاء في العمل

- التركيز على بعض الأنشطة ، وتخصيصها وتفضيلها على البعض الآخر .

ولقد وضع (Karl D . Hellwig) (2) ، مجموعة من الخطوات لقياس العمل والتحكم فيه بشكل ناجح :

- 1) ابلغ الموظفين والمشرفين بكل شي
- 2) راجع وحلل العمليات
- 3) اعد اجراءات لتبسيط العمل وناقشه
- 4) اجمع افضل الاقتراحات
- 5) قم بتبسيط العمل قبل تحديد المعايير
- 6) ارشد الموظف وادخل الطرق المطورة
- 7) اعد قائمة بالعمليات وضع رموزا لها
- 8) ادرس وقم بقياس العمليات ، والاساليب الاربعة الاكثر شيوعاً للقياس هي :

- دراسة الوقت
- اختيار عينة العمل
- معرفة الوقت الحقيقي المقدر
- القيم المحددة مسبقاً للوقت .
- 9) ادخل طرقاً لوصف النشاط على الدوام
- 10) ابلغ واستشر الادارة
- 11) خطط وحسن الاداء

ويضع بيتر دراكر مواصفات خاصة بأجهزة الرقابة ، لكي نحصل على النتائج المرغوبة والشروط التي تتضمنها هذه المواصفات هي ان تكون :

- (1) اقتصادية
- (2) ذات معنى
- (3) مناسبة
- (4) مطابقة
- (5) في الوقت الملائم
- (6) بسيطة
- (7) قابلة للعمل "

المزايا المتحققة من إدارة الوقت

وهنا نطرح السؤال التالي : ماذا نستفيد من ادارة الوقت . والتي تعني اختيارك لحياتك التي ترغبها بشقيها الوظيفي والشخصي ؟

في الواقع ستتحقق لنا الكثير من المزايا والفوائد ، والتي نجدها في الكتب والدراسات المختلفة التي عنت بادارة الوقت . لو افلحنا في إدارة الوقت بصورة صحيحة ، ومن اهم هذه المزايا والفوائد :

- ايجاد التوازن بين متطلبات الحياة
- عدم تشتت الجهد

- التركيز على الاهداف ، والسعي لتحقيقها .
- زيادة الثقة في النفس ،
- التفكير بطريقة ايجابية ، بناءة
- التركيز على الاهداف التي يمكن تحقيقها
- الانتباه للفرص المتاحة ،
- اداء الاعمال بطريقة دقيقة ومنهجية .
- القدرة على التفويض الفعال .
- التقليل من نزعة تسويق العمل .
- التمكن من ادارة الاجتماعات بشكل يضمن عدم اهدار الوقت
- سريان مفهوم روح الفريق . يفسر الناطقين بالانجليزية كلمة TEAM

Together : T

Everyone : E

Achieves :A

More : M

- التقليل من اثار ضغط العمل والاجهاد .
- تولد الشعور بالرضا ، والاطمئنان ،
- استفادة الاخرين ممن حولك ، وتزايد اهتمامهم باوقاتهم .

وذلك تحقيقاً لحكمة (كونفوشيوس) :

" ان المتميز لا يبقى وحيداً بمفرده ، فمن المؤكد انه سيجتذب له جيراناً "

- ارتفاع روح المسؤولية ، وزيادة المهارات الادارية .

ثامنا: المنظور المستقبلي لإدارة الوقت

ان تسارع وتيرة الاهتمام بادبيات ، وتقنيات ادارة الوقت ، وحرص الشركات، والمؤسسات الحديثة الناجحة ، على تطبيق مهارات ادارة الوقت ، يعطي دلالات واضحة على ان الشركات ، والمؤسسات تسعى لشغل مركز الصدارة في المستقبل، وتثبيت سمعتها في سوق المنافسة الحاد .

" ونشير هنا إلى الانتقال والتحول النوعي الذي شهده الفكر الإداري من التركيز على الحجم كأساس لتدعيم تنافسية المؤسسة من خلال وفورات الحجم التي تستفيد منها المنظمة والناجمة عن الإنتاج بكميات كبيرة، وهذا على خلاف اقتصاديات الوقت التي لا تعطي للحجم اعتبار بل ربما تتجه نحو تصغير الحجم بغية زيادة السرعة والمرونة، فهي تسعى إلى الاستفادة من الوقت والاستثمار فيه من خلال إدارته إدارة محكمة وفعالة تتيح لها تخفيض التكاليف، وخاصة أن المنظمات التي استطاعت التحكم في وقتها وإدارته إدارة فعالة هي التي تستطيع التفوق وغزو الأسواق، باعتبار أن التحكم في الوقت بشكل جيد يعني كسب ولاء العميل ليس

فقط من ناحية التكاليف ولكن يتعدى ذلك ليشمل مختلف أبعاد اقتصاديات الوقت

وفق عالم دائم الحركة ، وسريع التغير ، وفيه تبحث المنظمات بشكل دؤوب عن طرق واساليب جديدة للمنافسة والتطور والنمو ، لذا ستلعب ادارة الوقت دوراً حاسماً ، في المستقبل ، واهدار يوم لمدير اليوم ، سيعني في القادم من الايام ، ضياع شهر .

وضياع شهر ، سيعني ضياع سنة كاملة .

التفويض وسيلة فعالة لادارة الوقت :

يعتبر التفويض من انجح الوسائل لادارة الوقت ، وتفويض الصلاحيات والمسئوليات مهارة ، لا يملكها الكثيرون .

ماهو التفويض ؟

يحدث الالتباس بين التفويض ، والتخلي عن المسئوليات ، وان اللجوء الى التفويض هو هروب من تحمل مسئولية اداء الاعمال .

وكثيرون يخشون التفويض حتى لا يتم اتهامهم بالكسل ، والعزوف عن العمل ، او انهم يخشون المخاطرة .

والتفويض في حقيقته هو ترك بعض من مهامك الى مرؤسيك ، هذا اذا كنت مديراً .

وإذا لم تكن كذلك ، فيمكنك التخلي عن بعض مهامك لزميلك ، أو ممن يحيط بك .

ولمعرفة ماهي المهام التي يمكنك تفويضها ، ضع جدول تقسيم المهام حسب ترتيب (ايزنهاور)

1) مهام هامة وعاجلة : لا تفوض

2) مهام هامة غير عاجلة : يمكن تفويض بعضها

3) مهام غير هامة وعاجلة : من الافضل تفويض بعضها

ويتطلب التفويض الفعال اتباع الاساليب الاتية :

- اتصالات واضحة وفعالة

- توجيه الاسئلة المحددة الدقيقة . وهل يحتاج الذين تم تفويضهم ، الى مزيد من المعلومات .

" تعرف الى ماذا يحتاج مرؤوسيك ليودوا العمل بكفاءة ، ثم زودهم بهذه

الاحتياجات

- عدم انشغال الاخرين بمهام هامة وعاجلة

- متابعة تطورات المهام التي تم تفويضها

- عدم اهمال الاشخاص الذين تم التفويض لهم

- منح السلطة والوسائل الضرورية لتنفيذ المهمة

مميزات التفويض الفعال :

- 1) يمنحك الوقت لاداء الاعمال المهمة والمعقدة
 - 2) تهيئة الفرصة للآخرين لاثبات مهاراتهم
 - 3) تدريب الآخرين على تحمل المسئوليات وتطوير قدراتهم
- "روح التدريب والتوجيه هي مساعدة الناس على ان يساعدوا انفسهم . عدد من المديرين الذين نجحوا في استخدام هذا المدخل قد اخبروني ان سعادتهم برؤية مرؤوسيههم يكبرون في العمل كانت اكثر جوانب المهنة التي تكسبهم الرضا .
- بالتأكيد فان مراقبة طلبتي في مرحلة الدراسات العليا وهم يزدادون معارف ومهارات من اكثر جوانب التحفيز الموجودة في عملي ."
- 1) يقلل من تراكم الاعمال ، والالتجاء الى التسويف
 - 2) يقلل من الوقت المستغرق في اتخاذ القرارات
 - 3) يمنحك الوقت الضائع في الإجراءات الروتينية .
- ان معظم الناس يستهلكون من 30 الى 65 في المئة من اوقاتهم في اعمال روتينية .

الفصل الثالث

إدارة الوقت

في المكتبات ومراكز المعلومات

إدراك عميق بأن المكتبة العامة أداة للتغيير أو أداة للتنمية الشاملة في المجتمع. ويقصد بذلك أنه لا ينبغي التعامل مع المكتبة العامة على أنها مجرد مخزن للكتب أو لأوعية المعلومات، أو أنها عنصر مكمل أو مجمل لصورة الإقليم والمؤسسات، أو أنها مجرد مكان يصلح فقط للتسلية أو لقضاء وقت الفراغ، بل ينبغي أن يترسخ في ذهن القائمين عليها تخطيطاً وتنفيذاً أنها بوابة للمعرفة وبالتالي هي المدخل لاكتساب العلم أو التعلم مدى الحياة ومن ثم للتنمية الذاتية للفرد والمجتمع من خلال ما توفره من مصادر ومعلومات وما تقدمه من خدمات.

وسينعكس ذلك بطبيعة الحال على مختلف الأدوار والأنشطة التي تؤديها المكتبة العامة، وسنخصص هنا بالذكر ما يمكن أن تؤديه من برامج ودعم للتعلم الذاتي الرسمي وغير الرسمي واكتساب المهارات والقدرات والاتجاهات الإيجابية في إطار التنمية الذاتية للأفراد أو المجموعات (خصوصاً للشباب والمرأة) اقتصادياً واجتماعياً وثقافياً".

إن الشعور الغالب لدى معظم الناس أن إدارة الوقت . تلائم الأعمال الإدارية في المنظمات ، والمصانع الكبرى ، والمشاريع الانتاجية العملاقة ، وهو مجال بعيد عن المكتبات .

بيد ان الوقائع تقول بأن المكتبات وحقيقة وظائفها ، هي ادارة اعمال . فادارة المكتبات تتطلب ادارة فعالة لوقت المكتبيين . سواء كانوا مجموعة في مكتبة كبيرة ، او مكتبي واحد يدير مكتبة صغيرة .

فالعديد من أنشطة المكتبة مثل استقبال طلبات المستفيدين ، او الرد على مراسلاتهم ، وتصنيف الكتب ، وترتيبها ، وتسهيل اجراءات وصول المستفيدين للمعلومات التي يرغبونها . في الوقت المناسب .

تجعل من الادارة الفعالة للوقت ، الوسيلة المثلى لتقديم الخدمات التي يرغبها المستفيدون .

وفي دراسة اعدتها (سناء حافظ التكروري) عن ادارة الوقت في المكتبات ومراكز المعلومات . كتبت تقول :

"بالادارة الفعالة للوقت ، سيكون المكتبي ، اكثر قدرة ، على القيام بأنشطة المكتبة كلها ، المهنية منها ، والكتابية ، ويمكن تبعاً لذلك ، ان يحقق الهدف النهائي للمكتبة بتقديم خدمة افضل للمستفيدين .

فالوقت موزع بالتساوي ، وكل منا ، من مدير مكتبة الكونجرس ، الى المكتبة التي يديرها فرد واحد ، يحصل على 24 ساعة نفسها في اليوم ، (1440) دقيقة .

وإذا انجز مكثييون مهام أكثر من غيرهم ، فذلك بالطبع ، ليس لأن لديهم وقتاً أكثر ، لكن ببساطة ، لأنهم يستخدمون وقتهم بحكمة أكثر "وتتحدث في بحثها عن الخطوات الرئيسية لتفعيل أكبر لإدارة الوقت في المكتبات :

(1) " الاحتفاظ بذاكرة: تبين بالتفصيل كيف يتم استخدام الوقت ليومين على الأقل ، والافضل لاسبوع

(2) تحليل لسلسلة من الاسئلة حول الوقت المستخدم لكل مهمة ، سواء كانت المهام من النوع الممكن تفويضه ، او من النوع الذي يستغرق وقتاً طويلاً جداً ، او قد يكون مهماً كلياً ، وهذا ينبغي ان يُظهر مضيعات الوقت .

(3) التنفيذ والعمل : الهدف هو التخلص من مضيعات الوقت ، تنظيم الوقت بكفاءة ، وتفويض المهام حيثما امكن . "

وتصل في نهاية بحثها الى الخلاصات التالية :

" وبعد فالوقت احد الموارد الهامة والشمينة والنادرة لاي انسان ، ويفترض ان يستغل بطريقة فعالة ، من خلال استغلال الامكانيات المتاحة كلها ، للوصول الى الاهداف المنشودة .

وينبغي التذكير دائماً ، بأن المستفيدين ، أكثر ما يهتمهم ، هو الحصول على المعلومات التي يحتاجونها ، مهما كان عدد موظفي المكتبة ، وبالإدارة الفعالة للوقت ، يمكن ان يكون المكتبي ، أكثر قدرة على القيام بمهام المكتبة ، وتقديم خدمة افضل للمستفيدين .

وينبغي إيلاء موضوع التدريب في مجال إدارة الوقت ، اهتماماً خاصاً ، من جمعيات المكتبات ، وأهمية أكبر للمشاركة الجماعية ، ودراسة الحالات من المشاركين أنفسهم ، أو من اقتراح المحاضرين ، ليتم تحليلها والاستفادة من نتائجها من الجميع .

إن مهارات إدارة الوقت ، لا يمكن ، ولا ينبغي أن تُفرض على المكتبي ، من الآخرين ، فهي تغيرات سلوكية ، ينبغي أن تكون نابعة من الدوافع الذاتية ، لكي يكتب لها النجاح . "

وفي دراسة ميدانية عن إدارة الوقت في المكتبات الجامعية ، لمؤلفته ثناء إبراهيم موسى فرحات ، نقراء " فالوقت محدد للجميع ، وبشكل متساوٍ ، وهو يسير بشكل منظم ، نحو الامام فقط ، وبايقاع متزن ، ومتسق لا يمكن تغييره ...

والعمل الإداري نشاط يهدف إلى السعي نحو تحقيق الأهداف ، في ضوء الامكانيات والظروف المتاحة ، ويرتبط تحقيق الأهداف بجدول زمني ، وخطة محددة بوقت ، كما أن النجاح ، أو حتى الابداع في تحقيق النتائج ، لا يمكن الاعتراف به أو تقديره ، إلا إذا كان في حدود الوقت .

ويمثل الوقت أحد الموارد المهمة والنادرة ، لأي مدير واية مكتبة ، فهو مورد لا يمكن شراؤه ، أو استئجاره ، أو إحلاله ، أو تخزينه ، أو اقتراضه ، وتنشأ مشكلة الوقت لدى مديري المكتبات في المستويات الإدارية المختلفة ، عندما يواجهون ، مشكلة انجاز الأعمال المطلوبة منهم في الوقت المحدد ، أو المتاح امامهم .

والملاحظ ان هناك ازدياداً دائماً ومستمراً ، في مهامهم ، وواجباتهم ، وبصفة خاصة عند الصعود على سلم الترقى للمناصب الاعلى .

ومن الطبيعي ان لا يستطيع مدير المكتبة ، زيادة عدد ساعات اليوم ، حتى يواجه متطلبات المهام والواجبات الجديدة ، التي تُضاف اليه .

ولكنه يستطيع اعادة تقييم هذه المهام والمتطلبات ، ويقوم باداء مايتطلبه موقعه الجديد من تخطيط وتوجيه ورقابة وتفويض ، لتحقيق الاهداف الجديدة.

ومن هنا تأتي اهمية دراسة الوقت في المكتبات الجامعية ، من منطلق كيفية استغلاله بشكل فعال ، من اجل التغيير ، او التعديل ، او التطوير ، بجانب محاولة رفع مستوى انتاجية المديرين ، خلال الفترة الزمنية المحددة للعمل . "

وتدخل الكثير من المكتبات الان مفهوم المكتبة الرقمية ، لتسهيل الدخول الى قواعد البيانات والمعلومات ، من قبل المستخدمين .

فصار بإمكان المستخدمين الدخول الى ارشيف المكتبة التي يرغبون ، بواسطة اجهزة الحاسوب الخاصة بهم في منازلهم ، او حتى الحواسيب المحمولة ، مما يوفر الكثير من الوقت .

اما المكتبات العربية الرقمية ، فهي لازالت تخطو اولى خطواتها نحو قضاء النت الفسيح .

ومن أشهرها ، المكتبة الخاصة بمعهد الامارات للابحاث والدراسات الاستراتيجية ، ومكتبة الوراق ، وموقع مرايا الثقافي ، وموقع الموسوعة الشعرية، في ابو ظبي ، وايضاً موقع المكتبة العربية ، حيث يجري تجميع لمجموعة هائلة من الكتب العربية الالكترونية على مستوى العالم .

إدارة الوقت في بعض أنواع المكتبات:

تختلف ادارة الوقت حسب حجم المكتبة ، وعدد موظفيها ، فقد تبين فيما يتعلق بالمكتبة التي يُديرها شخص واحد ، انه على هذا الموظف اجراء العديد من المهام بشكل يومي ، وكل مهمة تتطلب كفاءة ومقدرة على تحليلها ومتابعتها .

وعلى الموظف ان يبرهن على مهنية عالية لتقديم خدمة المعلومات .

ولكي يُحافظ الموظف على هذا المستوى العالي من الاداء ، فانه يحتاج الى تدريب مستمر ، ودورات متخصصة ، في ادارة الوقت ، ومفهوم التخطيط ، والكثير من التقنيات الادارية المتنوعة .

وهناك دورات معروفة لادارة المكتبات كدورة (SLA) .

وهناك دورات يتم اجراءها بالتعاون مع المكتبات الحكومية العامة ، او المؤسسات الإقليمية والدولية المتخصصة في هذا المجال .

وهي دورات حيوية ومهمة ، فالفهم النظري وحده لا يجدي ، ومسئول المكتبة بحاجة الى معرفة بكيفية التعامل مع الناشرين ، والموزعين ، واعداد الحسابات ، والتخطيط المالي .

ومن المعايير الاساسية لادارة الوقت في المكتبات بكفاءة وفعالية :

(1) عدد الساعات المطلوبة لانجاز كل مهمة

(2) الاهمية النسبية لكل عمل مطلوب انجازه

وفي دراسة من قبل (PETER QUARR) في أثناء حديث له في (LIBRARIES ASSOCIATION SCHOOL) في فكتوريا، بأستراليا في مارس 1981، اقترح ثلاث خطوات رئيسة لتفعيل أكبر لإدارة الوقت في المكتبات، كما يلي:

(1) الاحتفاظ بمذكرة: تبين بالتفصيل كيف يتم استخدام الوقت ليومين على الأقل، والأفضل لأسبوع •

(2) تحليل لسلسلة من الأسئلة حول الوقت المستخدم لكل مهمة، سواء كانت المهام من النوع الممكن تفويضه، أو من النوع الذي يستغرق وقتاً طويلاً جداً، أو قد يكون مهماً كلياً. وهذا ينبغي أن يظهر مضيعات الوقت.

(3) التنفيذ والعمل : الهدف هو على الراغب في التخلص من مضيعات الوقت، تنظيم الوقت المتاح بكفاءة، وتفويض المهام حيثما أمكن.

وكانت هناك دراسات أخرى عن إدارة الوقت في المكتبات التخصصية. ففي دراسة لمختبر الأبحاث الغذائية في (Commonwealth Scientific & Industrial Research Organization) (CSIRO) بأستراليا، التي تضم خمسين قسماً أو وحدة منتشرة في حوالي مئة موقع في أستراليا، وتضم (7400) موظف يوجد ضمن المنظمة أربعون مكتبة كل منها متخصصة في مجال معين، وكل منها مستقل تحت إدارة رئيس القسم، ويتبعون جميعاً للمكتبة الرئيسة في ملبورن.

فقد تم تجميع البيانات من مواقع العمل اليومي لمدة ثلاثة أشهر، وتم تحديد خمس عشرة مهمة مكتبية، وتم حفظ هذه البيانات عن ضغط العمل لمدة سنتين وبعد تحليل هذه البيانات أشارت الدراسة إلى أن الموظف الوحيد (أو المؤهل الوحيد في المكتبة)، قد يواجه "أعمالاً متراكمة في بعض المهام، مثل الفهرسة والمراسلات وترتيب الملفات وأبحاث الحاسوب، وعند نهاية الدوام قد يكون لديه شعور بأنه لم ينجز شيئاً يذكر، أو على الأقل، لم ينجز المهام التي كان يود القيام بها، بسبب المقاطعات الكثيرة التي تمنعه من إتمام عمله وقد يترك باستمرار أعمالاً تستغرق في نظره وقتاً طويلاً أو يؤجلها للعودة إليها لاحقاً. كل هذه مؤشرات للحاجة إلى تحسين إدارة وقت المكتبي ومهاراته الوظيفية.

إن إدراك الحاجة لتحسين مهارة إدارة الوقت هي بالطبع: الخطوة الأولى فقط، التي ينبغي أن يتبعها العمل، كما أن مهارات إدارة الوقت لا يمكن، ولا ينبغي أن

تفرض على المكتبي من الآخرين، فهي تغيرات سلوكية ينبغي أن تكون نابعة من الدوافع الذاتية لكي يكتب لها النجاح.

فوضوح الاتصالات بين المكتبي والمستفيدين، وأي زميل أو زميلة معه، والإصغاء للمستفيدين، كما الإصغاء للإدارة، وإشعار المستفيدين بالأهمية والتقدير، كلها عوامل قد تسهم في رفع كفاءة المكتبي، إلى جانب نشاطاته وتنظيمه المناسب لوقته.

وحول سؤال أين يجد مديرو المكتبات الجامعية، والمسؤولون فيها، الوقت الكافي لأجراء أبحاث، وكتابات ضرورية للمهنة وللترقية الوظيفية.

وصفت الدراسة التي تم اجراؤها في مكتبة جامعة (Washington St Univ) عن مقترح خطة، تسمح للمكتبيين الافراد بمنحهم وقتاً خارج مكاتبهم، ليتسنى لهم العمل على مشاريعهم الخاصة بهم.

وبرهنت الخطة فعاليتها لتشجيع البحث العلمي، في مجال المكتبات والنشر، وسوف تعود هذه المشاريع الخاصة بالنفع للمكتبة والمستفيدين، منها منافع فورية، ومنافع بعيدة المدى.

وفي دراسة تحليلية لانشطة المكتبات في المدارس الثانوية، وبعد تحليل 14 مهمة مكتبية في 18 مدرسة، ورصد ومقارنة النسب المئوية للوقت المستخدم في 9

مكتبات لا تستخدم الحاسبات الالكترونية ، كوسيلة اساسية لاجراءات الاعارة ، و9 مكتبات لديها نظام الكتروني وكذلك لديها موظفون متخصصون في الاعلام .

خلصت الدراسة الى ان هناك فروقات في مستوى الاداء المكتبي ، كما انه يوجد اهدار للوقت ، اذ تبين فاعلية وكفاءة المكتبات التي تستخدم الحاسبات ، وهذا يفرض بدوره استخدام هذه التقنيات التكنولوجية المتطورة ، وتدريب المكتبيين عليها ، للاجابة عن الاستفسارات ، وتسهيل اجراءات تزويد الطلاب بالمعلومات . وكذلك ايجاد نظام للارشاد اكثر فاعلية .

وخاضت مكتبة الجمعية العلمية الملكية في الاردن تجربة مميزة في ادارة الوقت ، فقد اشتغلت على مجالين في آن واحد ، باعتبارها مكتبة متخصصة ، وهذا يعتبر نطاق عملها منذ تأسيسها ، في 1970 ، ثم مجال المكتبة الاكاديمية ، وذلك بعد تأسيس كلية الحاسوب في 1991 ، وكلية الهندسة الالكترونية ، في 1995 .

فقد ارتفعت نسبة الطلبات على الكتب ، مع الزيادة الملحوظة في عدد رواد المكتبة . وحرص موظفو المكتبة على توفير الكتب للباحثين والمستخدمين ، في الوقت الملائم . واوجدت المكتبة نماذج خاصة منها :

- نموذج شامل للكتب المطلوبة ، والحرص على عدم التكرار
- نموذج للفهرسة والتصنيف ، حسب التركيبة الاردنية الموحدة
- نموذج طلب كتاب بواسطة الفاكس ، ونماذج اخرى مماثلة .

وتوضح الدراسة الى ان كلما بذلت المكتبات جهداً اكبر ، في التنظيم ، وتجهيز الوثائق بشكل فعال ، كلما ساهم ذلك في توفير وقت الباحثين . وتركيز جهدهم ودراساتهم على تطوير بحثهم ، والانتهاء منها في الوقت المحدد ، دون ضياع الوقت في اللهاث وراء الوثائق ، والتعطيل اثناء العملة الادارية .

وتنتهي الدراسة الى القول :

" ومما لاشك فيه أن استخدام الحاسوب في المكتبات عامة يوفر وقتاً وجهداً كبيرين، بعد استنفاد وقت كبير من إدارة المكتبة وموظفيها وأخصائيي الحاسوب للإعداد للأنظمة، مثل نظام الإعارة ونظام التزويد، ثم النظام المتكامل. إن المحاولات للحوسبة في مجال نظام المكتبة المتكامل لاتزال في طور التجربة، وهي تجري وفق أحدث الأنظمة على يد المتخصصين في الجمعية العلمية الملكية.

أما فيما يتعلق بمعوقات الوقت فكانت كما يلي:

- نقص الخبرة في التعليمات الخاصة بالطلاب كالإعارة ونظامها، وقد تم التغلب على هذه المسألة تدريجياً.

- نقص الخبرة في التعامل مع "عدد كبير" من الطلاب نسبياً، وكذلك تم اكتساب هذه الخبرة بالتدريج .

- تعطل آلة التصوير أحياناً، وقد تم التغلب على ذلك بتأمين آلات إضافية.

- مشاكل التأخير في الكتب، وقد ساعدت التعليمات المتجددة على التخفيف منها بشكل كبير.

- فقدان أو إتلاف بطاقات الإعارة، مما يحتاج إلى وقت وجهد للتدقيق، كلما زاد عدد الطلبة الذين يطلبون بطاقات بديلة، وقد أسهمت التعليمات الجديدة أيضاً في التخفيف من حدة المشكلة.

الفصل الرابع

إدارة الوقت في العملية التعليمية

نلاحظ من خلال بعض الدراسات التي تطرقت لموضوع ادارة الوقت في المدارس ومن خلال العملية التعليمية ، اهمية هذه البحوث ، ومدى الاستفادة من نتائجها ، كون المدارس ، والسياسات التعليمية التي تنتهجها ، لها دور كبير ، في اعداد وتوجيه الطلاب ، الذين يقع على عاتقهم ، بناء المستقبل ، وقيادة مؤسسات الوطن الى التقدم والرقى . وبناء مجتمع الرفاهية والحضارة .

ولانتوقف اهمية ادارة الوقت ، في كيفية التحكم في الحصص التعليمية ، بل تعداها الى كيفية ادارة اوقات فراغ الطلاب ، باشعارهم باهمية الوقت . وتثبيت ذلك في مداركهم الواعية والخفية ، وذلك بادماجهم في أنشطة تربوية ، وترفيهية ، بشكل موازي ، ومتناسق مع العملية التعليمية .

وكذلك التركيز على دور المدراء ، باعتبارهم يمتلكون صلاحيات الادارة ، ويتحملون نتائج قراراتهم في ادارة وتسيير المدارس .

ففي دراسة عن موقع النيل والفرات (الملا . 1991 . ص 203 - 214)

يلاحظ الباحث ان الكثير من المديرين يشكون ، بانهم لا يمتلكون الوقت الكافي ، لانجاز الاعمال ، ويتعللون بانه لو توفر لهم الوقت الكافي ، لانجزوا المزيد من العمل ، كما ان بعض المديرين يضطرون لتكملة اعمالهم الرسمية في البيت . او بعد ساعات الدوام الرسمي في مكاتبهم .

وقد يبدو الانطباع المبدئي بأن هؤلاء مخلصون لعملهم . وربما يكون ذلك صحيحاً إلا أنه يعكس خللاً إدارياً واضحاً .

فهناك مديرون يمتلكون نفس ساعات العمل ، ينجزون أعمالهم في مواعيدها ولا يتبقى لهم من مهام مكتبية ينقلونها إلى بيوتهم . أو إلى مد ساعات العمل إلى ما بعد الدوام الرسمي . وتشير الدراسة أيضاً إلى أنه هناك الكثير من مديري المدارس الثانوية ، ومديراتها ، يمارسون عادات سلوكية ، خلال أوقات الدوام الرسمي ، لها تأثير سلبي على كفاءة استثمار الوقت ، وفاعليته .

فهؤلاء المدبرون والمديرات ، ليس لديهم خطة عمل ، وأجندات بالمهام اليومية المطلوب إنجازها .

وليس هناك اهتمام بتحديد الوقت المطلوب لإنجاز كل مهمة . وليس هناك تحديد للأولويات .

مما يقود إلى التداخل في ترتيب المهام والواجبات .

وإن إدارة الوقت تُمارس بصورة ضعيفة . ومع عدم توفير المعلومات الدقيقة لوضع الخطط ، وكذلك عدم الدقة في توضيح وتحديد الأولويات ، تجعل من عمليات التخطيط اليومي ، لا تستند إلى قواعد صحيحة .

إن كثيراً من مديري المدارس الثانوية العامة ومديراتها يمارسون أنماطاً سلوكية غير مرغوبة أثناء ساعات العمل الرسمي ، تؤثر بشكل سلبي على كفاءة استثمار الوقت

وفاعليته، وإن كثيراً من الوقت يهدر في غير ما ينحصر له. ونلاحظ أيضاً أن كثيراً من مديري المدارس الثانوية العامة ومديراتها لا يضعون خطة عمل، وسجلات أداء يومية لتنفيذ أعمالهم، ولا يتم تحديد الوقت اللازم. بكل مهمة، ولا يضعونها ضمن الأولويات، مما يؤدي إلى التداخل في إنجاز المهام والواجبات.

ومن الأسباب الرئيسية لضيق الوقت، الزيارات المفاجئة، ومقاطعات رنين الهاتف، وضعف الصلاحيات، ومسيرة انماط المجاملات الاجتماعية.

" أولاً: إن الوقوف على الممارسات الواقعية لمديري ومديرات المدارس الثانوية العامة يساعد في تلمس مواقف القوة والضعف في الأساليب الإدارية، مما يساعد في تفعيل وتعزيز الأنماط الإدارية الفاعلة.

- ثانياً: إن معرفة مديري ومدارس المدارس الثانوية بنمط قيادتهم يعطيهم تصوراً أكثر دقة عن مدى الاهتمام بوظيفتهم للوصول إلى معرفة أي نمط من هذه الأنماط يكون أكثر فعالية.

- ثالثاً: تقدم هذه الدراسة وصفاً للأنماط الإدارية التي يمارسها مديرو المدارس الثانوية العامة في الأردن.

- رابعاً: تفيد في إعطاء صورة واضحة عن أسباب عدم توظيف مديري المدارس الثانوية العامة في وزارة التربية والتعليم للوقت بشكل فاعل في مواقع عملهم، وبيان ما يمكن عمله لمعالجة تلك الأسباب، وكذلك في مساعدة مديري ومديرات

المدارس الثانوية العامة في إعطاء صورة واضحة عن كيفية استثمار الوقت، ومدى كفاءة وفاعلية هذا الاستثمار.

- خامساً: تساهم هذه الدراسة في إثراء المكتبات في هذا المجال، وتزيد من فرصة الاستفادة من تطبيق الجوانب العلمية للمجالات النظرية في هذا الجانب الإداري. سادساً: قد تساعد نتائج هذه الدراسة في تطوير برامج إعداد المديرين وتدريبهم في مجال إدارة الوقت، لكونها مهارة أساسية يجب أن يتقنها أي إداري في وزارة التربية والتعليم "

وفي دراسة أخرى عن مضيعات وقت الحصة ، وكيفية السيطرة عليها ، من اعداد المشرف التربوي عطية السفيني ، نلاحظ ان هناك نوعين من مضيعات الوقت ، اولها ذاتي ، فعليك بتحديد ها ، ومحاولة علاجها ، وان الذي لا يستطيع ان يدير وقته الشخصي ، فليس بمقدوره ان يدير اوقات اعمال اخرين .

وثاني هذه المضيعات خارجي . ويجب التعامل معها ، وايجاد الطرق التي بوسعها السيطرة عليها .

وذلك بتحديد السبب المباشر لضيع الوقت ، ووضع عدد من الحلول لكل سبب، ثم عليك باختيار افضل هذه الحلول .

فمثلا المكالمات الهاتفية يمكن التحكم فيها ، بمنعها في اوقات التركيز والانهاك في العمل .

وجعل الاتصالات في اوقات غير مهمة ، والاستفادة منها في التقليل من الاجتماعات والتنقلات .

وكذلك التخطيط الجيد لموقع الحصة في الجدول المدرسي . مع الاستفادة القصوى من الوقت المخصص لها . والتنسيق مع الادارة ، بالمتابعة والتوجيه للانشطة وتنسيق الاوقات . وجعل قسماً منها للحالات الطارئة ، والمناسبات الغير مخطط لها .

اما بالنسبة للاجتماعات واللقاءات ، فينصح الباحث ، للتغلب على مضيعات الوقت ، ان يتم التحضير الجيد للاجتماع ، من حيث " إعداد برامجه ، وأهدافه ، والمدعوين فيه ، وأهم محاور النقاش التي سيعطيها ، وإلا فإن الغالب فشل الاجتماع وضياح الوقت .

لابد من تحديد زمن الاجتماع ، وموعد انعقاده ومدته ، وموعد انتهائه بالإضافة إلى تحديد الزمان والمكان المناسبين .

تقليل العدد في الاجتماع أدعى لنجاحه .

إدراك مضار التسويف والبعد عنها من أنجح خطوات العلاج .

اما المشكلات الطارئة ، ليس بالامكان تجنبها كلياً . ويجب التعامل معها .

والسؤال هل كانت المشكلة متوقعة ، ماهي اسبابها ، وهل تم اعداد البدائل المناسبة لها " .

أي أن علينا أن نواجه المشكلة ، ونبحث لها عن الحل الملائم ، ولا نلقي باللائمة على الآخرين .

وفي دراسة أخرى من أعداد الباحثين محمد بن فايح الفيفي ، وعبد الله بن محمد المنديل ، حول مدرسة ثانوية الأمير سلمان بن عبد العزيز ، والمشاكل المرتبطة بالتأخر الصباحي ، وغياب الطلاب ، والطريقة التي يُدار بها الوقت في المدرسة .

نتعرف على الأساليب التي تطبقها الإدارة ، يقول الباحثان ، فيما يخص التأخر الصباحي ، بأن الطريقة النظامية المتعارف عليها في المدرسة ، هي السماح للطلاب بحضور الحصة إذا تأخر مرة أو مرتين ويحول إلى المرشد الطلابي ، إذا زاد عن خمس حصص .

وأما التأخر لعشر حصص فيتم استدعاء ولي الأمر .

أما مشكلة الغياب ، فهناك الغياب بعذر مقبول ، وآخر بدون عذر ، يستدعي الاتصال بولي الأمر ، وعقد جلسة مع الطالب لتبنيه إلى أهمية الحضور وعدم الغياب . وبيان تأثير الغياب ، وتضييع الوقت ، على مستواه الدراسي .

أما فيما يتعلق بمشكلة إدارة الوقت فقد وضع الباحثان من خلال الدراسة أن المدير يحرص على الوقت بشكل جيد ، ومرد ذلك إلى عدة اعتبارات من أهمها ، حرص المدير على متابعة المدرسين وتذكيرهم بضرورة التقيد بوقت الحصة ، بممارس

المدير مبداء تفويض السلطة ، القواعد التنظيمية ، والانضباط تساعد المدير على إدارة وقته بشكل جيد .

اهدافه واضحة ومخطط لها، يحدد المحاور الرئيسية في الاجتماعات ، ويخصص وقت لكل موضوع . يتجنب استعمال الهاتف ، الا لضرورة .

لديه نظام لحفظ المعلومات ، توفر له الوقت حين يحتاج الى المعلومات الضرورية . يرتب مهامه حسب الاولوية ، ويضع اجندة واضحة لذلك .

لا يؤجل اعماله ، ولا يسوف مهماته . يقلل من الحديث مع زوار المدرسة .

وتشير خلاصة الفصل الى ان :

"مدير المدرسة يميل إلى أسلوب القيادة التطويري أكثر منه إلى التسييري ، ويتمتع بأسلوب قيادة فعالة تميل إلى الحزم في الوقت الذي يتطلب الحزم وإلى المرونة في الوقت المناسب لذلك ، وهذا ما انعكس على مستوى الانضباط (الجيد) الذي تتمتع به المدرسة ، كما يمتاز مدير المدرسة بالقدرة الفائقة على إدارة الوقت وهذا ما ساعده على انجاز مهامه وأعماله الروتينية وجعله يفكر في تخطي ذلك إلى الأعمال التطويرية .

كل ذلك ساعد على التفاعل الايجابي بينه وبين معلميه وأدى إلى احترامه وتقديره من قبل منتسبي المدرسة "

وفي دراسة تحت عنوان : مدى فاعلية مدير المدرسة في إدارة الوقت بالمدرسة الفاعلة.

نرى التركيز على أهمية تدريب المديرين على تقنيات إدارة الوقت ، وإن مشكلة إدارة الوقت بفاعلية ، هي من المشاكل الكبرى التي تواجه مدراء المدارس ، ولهذا فقد هدفت دراستها إلى إبراز أهمية الوقت ، كمورد ثمين ، كما وضحت الأساليب التي يدير بها المديرون وقتهم ، وأظهرت المعوقات التي تحول دون الاستفادة من الوقت بصورة أكثر فعالية .

وقد أجرت دراستها على عينة من 60 مديراً ومديرة ، في محافظة شمال غزة ، وخلصت إلى أن هناك معوقات تحول دون التطبيق الفعال لإدارة الوقت .

وأنه يوجد فروقات ذات دلالة احصائية ، بين متوسط درجات مديري مدارس التعليم الأساسي ، ومتوسط درجات مديري مدارس التعليم الثانوي ، في مجال إدارة الوقت ، وعلاقته بالتلاميذ ، وأولياء الأمور والجوانب الإدارية ، وأن النتيجة كانت لصالح مدراء المدارس الثانوية .

ويقدم لنا (الدكتور أكرم عثمان ، موقع مكتوب) مجموعة قيمة من التوجيهات حول إدارة الوقت في المؤسسات التعليمية وعلى اعتبار أن التخطيط الفعال للوقت هو إجراء مهم ، وإذا تمكن الطالب من إدارة وقته وتنظيمه ، فإن هذا سوف ينعكس

على أدائه ، وتحسن قدراته ، ويتقدم في دراسته ، وإدارة وقت الطالب يعتبرها مسئولية مشتركة بين وزارة التعليم والشباب ، والإدارة المدرسية و أولياء الأمور .

فيطالب بأن تكون بيئة الدراسة منظمة ، وجذابة ، وأن تكون الجداول المدرسية وعمليات الإشراف واضحة ومنظمة ، وأن يتم تشكيل لجنة لاستقبال الطلاب ، والترحيب بهم . في بداية العام الدراسي وحث الطلاب على احترام وقت الدوام المدرسي . وتوجيهه إلى تنظيم أوقاته في البيت . ومراعاة توفير احتياجاته ، لكي يتفرغ إلى دراسته .

تعويد الطالب على احترام اللوائح والقوانين التي تسير العملية التعليمية . وذلك باستعمال الإذاعة المدرسية .

وإستخدام الملصقات الحائطية ، والمطويات والنشرات المناسبة ، مع تعريف الطالب بالكيفية التي يعد بها جدول لتنظيم وقته .

مع عدم إغفاله لوقت الراحة والأنشطة الترفيهية . وأن يتحلى الطالب بالعزيمة والإرادة والإصرار على تطبيق جدول المنظم للوقت .

كما يطالعنا الكثير من أساسيات إدارة الوقت في العملية التعليمية ، يمكن إجمالها في سلسلة من النقاط .

أن أسلوب التدريس الفعال يتوقف على كفاءة المدرس ، ومستواه التعليمي ، وهل تتوفر له الأدوات اللازمة لإدارة الوقت .

ضرورة التخطيط للاستفادة من وقت الحصة ، وذلك بتحديد الاهداف ووضع جدول بالأولويات ، والمهام المراد تنفيذها . وتحديد الوقت اللازم لانتهاء من كل مهمة . مع متابعة تنفيذ الخطط ، ومراجعة الانحرافات . وعلى المدرس معرفة ماذا يجب عليه ان يعمل .

ولتطبيق ادارة وقت الحصص بشكل فعال ، يجب ان تكون جميع مراحل الخطوة متجانسة ، وتسير بصورة متناسقة لتحقيق الاهداف .

ويؤكد الدكتور اكرم عثمان على ان المدرس يقع على عاتقه، تحليل مكونات الأنشطة داخل الحصة ، من أنشطة نظرية ، وعملية ، وترفيهية ، وتحديد الزمن المخصص لكل نشاط .

تنظيم وقت الطلاب ، داخل الحصة ، فبعض الأنشطة تتطلب تدريبهم على مهارات عمل الفريق . وتوزيع المهام والمسؤوليات . وتحديد وقت لاداء المهام على المدرس ان يكون المثل الاعلى في الحرص على الوقت ، وان يكون التزامه بالمواعيد وحرصه على وقت الحصة ، برهاناً على ذلك .

الخاتمة

وبعد، فالوقت أحد الموارد الهامة والشمينة والنادرة لأي إنسان، ويفترض أن يستغل بطريقة فعالة من خلال استغلال الإمكانيات المتاحة كلها للوصول إلى الأهداف المنشودة.

وينبغي التذكر دائماً بأن المستفيدين أكثر ما يهمهم هو الحصول على المعلومات التي يحتاجونها مهما كان عدد موظفي المكتبة. وبالإدارة الفعالة للوقت يمكن أن يكون المكتبي أكثر قدرة على القيام بمهام المكتبة وتقديم خدمة أفضل للمستفيدين.

وينبغي إيلاء موضوع التدريب في مجال إدارة الوقت اهتماماً خاصاً من جمعيات المكتبات، وأهمية أكبر للمشاركة الجماعية، ودراسة الحالات من المشاركين أنفسهم، أو من اقتراح المحاضرين، ليتم تحليلها والاستفادة من نتائجها من الجميع.

إن مهارات إدارة الوقت لا يمكن، ولا ينبغي أن تفرض على المكتبي من الآخرين، فهي تغيرات سلوكية ينبغي أن تكون نابعة من الدوافع الذاتية لكي يكتب لها النجاح.

إن البيانات الحقيقية لنشاطات المكتبات اليومية أو الدورية يمكن أن تعطي صورة واضحة عن سير العمل في المكتبات، حتى يتم تحليلها وتفسير نتائجها إحصائياً، للخروج بنتائج قد تكون مفيدة للمكتبات ومراكز المعلومات، وتنعكس بالتالي على كفاءة خدمة المعلومات.

ففي ظل الصعوبات الاقتصادية الحالية، ومهما كانت مناقشات المكيبيين مقنعة، فإن الأرقام بدرجة رئيسة هي التي تقنع الإدارة العليا عند صنع قرارات مستقبلية خاصة بالمكتبات ومراكز المعلومات.

المراجع والمصادر :

أولاً : المراجع والمصادر العربية

- 1) رضا / اكرم ، 2000 م ، بلا ندم ، كيف تحل مشكلاتك وتتخذ القرار الفعّال ، دار التوزيع والنشر الاسلامية ، 251 ش بور سعيد .
- 2) رضا / اكرم ، 2000 م ، إدارة الذات ، دليل الشباب الى النجاح ، الطبعة الثالثة ، دار التوزيع والنشر الاسلامية ، 8 ميدان السيدة زينب .
- 3) محمود / صلاح الدين ، 1996 م ، كيف تُدير وقتك ، الطبعة الاولى ، دار التوزيع والنشر الاسلامية ، 8 ميدان السيدة زينب .
- 4) الشريف / محمد 2000 م ، التدريب واهميته في العمل الإسلامي ، الطبعة الاولى ، دار الاندلس الخضراء ، المملكة العربية السعودية ، جدة .
- 5) الحمادي / علي ، 1999 م ، استمتع مع الابداع ، الطبعة الاولى ، دار ابن حزم ، بيروت ، لبنان .
- 6) الحمادي / علي ، 1999 م ، صناعة الابداع ، الطبعة الاولى ، دار ابن حزم ، بيروت ، لبنان .
- 7) الحمادي / علي 1999 م ، حقنة الابداع ، الطبعة الاولى ، دار ابن حزم ، بيروت ، لبنان .
- 8) الحمادي / علي ، 1999 م ، التغيير الذكي ، الطبعة الاولى ، دار ابن حزم ، بيروت ، لبنان .

- (9) فتحي / محمد ، 2000 م ، الان انت خبير ، دارالتوزيع النشر الاسلامية ، 251 ش بورسعيد ، القاهرة - مصر
- (10) فتحي / محمد ، 2000 م ، ابجديات التفوق الاداري ، دار التوزيع والنشر الاسلامية ، 251 ش بورسعيد ، القاهرة - مصر .
- (11) فتحي / محمد ، 2000 م ، الطريق نحو التميز ، دار التوزيع والنشر الاسلامية ، 251 ش بورسعيد ، القاهرة - مصر
- (12) الخضيرى / محسن ، 2000 م ، الادارة التنافسية للوقت ، الطبعة الاولى ، ايتراك للنشر والتوزيع ، هليوبولس غرب - مصر الجديدة .
- (13) اعداد وترجمة سامي بن تيسير سلمان ، 1997 ، كيف تكون عملياً اكثر ، طبعة منقحة ، الطبعة الرابعة ، المؤتمن للنشر والتوزيع ، الرياض .
- (14) - ب . يوجين جريسمان ، فن إدارة الوقت ، كيف يُدير الناجحون وقتهم ، 1998 م ،
- (15) ترجمة فريق بيت الافكار الدولية - امريكا -
- (16) ابراهيم / يحيى ، 2001 م ، التحديات الادارية واعداد قيادات المستقبل ، دار التوزيع والنشر الاسلامية ، 251 ش بورسعيد ، القاهرة - مصر .
- (17) ابراهيم / يحيى ، 2001 ، استراتيجيات النجاح واسرار التميز ، دار التوزيع والنشر الاسلامية ، 251 ش بورسعيد ، القاهرة - مصر .

- (18) السويدان / طارق ، العدلوني / محمد ، 2004 م ، إدارة الوقت ، الطبعة الثانية ، الابداع الخليجي ، الكويت ، قرطبة للنشر والتوزيع ، الرياض .
- (19) مرعشلي / رفيق ، 2004 م ، طموح بلا حدود ، قصتي مع الوقت ، الطبعة الاولى
- (20) A.Dale Timpe ، ترجمة هوانه / عبد اللطيف ، 1991 م ، إدارة الوقت ، سلسلة " فن وعلم إدارة الاعمال ، معهد الادارة العامة للبحوث ، المملكة العربية السعودية .
- (21) الطحان/ مصطفى ، 2006 م ، إدارة الوقت ، اتحاد المنظمات الطلابية
- (22) منصور/ انيس ، 2006 م ، - في صالون العقاد ، الطبعة الخامسة ، دار الشروق ، 8 شارع سيويه المصري ، مدينة نصر - القاهرة - مصر
- (23) الزهراني / علي ، 2006 ، إدارة الوقت لدى حرس الحدود بمنطقة مكة المكرمة ، رسالة ماجستير .
- (24) جبريل / وائل ، 2000- 2001 ، مضيعات وقت المدير الليبي وعلاقتها ببعض المتغيرات الشخصية ، رسالة ماجستير ، جامعة درنة .
- (25) الوزان / خالد ، 2006 ، المناخ التنظيمي وعلاقته بالالتزام التنظيمي ، رسالة ماجستير ، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية .
- (26) النيهوم / خيرية ، 2004 ، علاقة سلوكيات المواطنة التنظيمية بالرضا الوظيفي ، جامعة قاريونس

- (27) كنانة أون لاين
- (28) بوابة لعرب
- (29) ادارات نت
- (30) منتديات دفاتر
- (31) منتديات راما للتطوير الاداري
- (32) منتديات اليسير للمكتبات وتقنية المعلومات
- (33) موقع العربي العملاق
- (34) الشبكة البرونزية
- (35) المنتدى العربي الموحد
- (36) التفكير الاستراتيجي وادارة المعرفة في منظمات الاعمال ، د . جواهر احمد قناديلي
- (37) الحوار المتمدن ، الباحث عبد الرحمن تيشوري
- (38) العربية 3000-4/all/arabcin.net/www http 1
2001/14.htm
- (39) مجلة علوم انسانية ، 2007 ، السنة الخامسة ، العدد 35
- (40) علي حسن باكير ، المفهوم الشامل لتطبيق الادارة الالكترونية ، مجلة اراء حول الخليج ، اغسطس ، 2006 ، العدد 23

ثانياً: المصادر الأجنبية

1. Bird \ Poly , Time Management , teach yourself , 2003, 338 Euston Road , London , NW1 3BH , by Cox & Wyman Ltd

2. Jacques , Fayard , Histoier du tempe , , 1982

3. Whipp\ Richard , Adam \ Barbara and sabelis\ Ida , Making Time , 2002 , Oxford University Press Inc , New York , United States

4. . McHuge\ SusanM, Nickels\ William G,and McHuge\ James M . Understanding Busniss. 1997 , Fourth Edition , McGraw – Hill Companies Inc . United States .

5. Kreitner\ Robert , Management , Seventh Edition , Houghton MifflinCompany , Boston , New Yourk .

6. K. Gleeson , Mieux s'organiser Pour Gagner du Temps , 1994 , Maxima , Paris 192 , 75007 bd Saint – Germain .

7. Latrobe \ Daniel , 2000 , gérer efficacement son tems et ses priorités , rue Maurice Hartmann , Issy – Les – Moulineaux , Paris , 2

8. , Francois\ Delivré, Question de Temps 1997 , EnterEditions / Masson , Paris
9. Carabin \Thierry M, Savez Vous Gérer Votre Temps 2004 , Edition.Flammarion , Paris .
10. Jones\ Katie , Gérer Mieux Votre Temps 1999 , 13 - 15 rue Buffon 75005Paris , Traduit de l'anglais par Anne Carole Grillot
11. Ménard \ Denis , savoir Gérer Son Temps , 2001 , Jean , Retz , Départ 77014 Paris Rue du
12. Covey \ Stephen R , Merrill \ A Roger and Merrill \ Rebeca R ,1995Aux Priorites Priorite , Edition générales FIRST 70 rue d'Assas , 75006 Paris
13. [http : // www. 12 manage .com / method - crisis - management -advice . html](http://www.12manage.com/method-crisis-management-advice.html)
14. [http / www . cmia . com /](http://www.cmia.com/)
15. [http // www . ahtisaari . fi /](http://www.ahtisaari.fi/)
16. [http // www . gwu . edu / gelman / guides / sciences / crisis .html# ris](http://www.gwu.edu/gelman/guides/sciences/crisis.html#ris)
17. [http// www . businesslink .gov . uk / bdotg / action /layer ?topicId=1074458463](http://www.businesslink.gov.uk/bdotg/action/layer?topicId=1074458463)
18. [http// www . Goals To Action . com / effectivetimemanagement /](http://www.GoalsToAction.com/effectivetimemanagement/)
19. [Http // www . ingentaconnect . com](Http://www.ingentaconnect.com)

20. [http // www . m – fils . com / eng / home . asp](http://www.m-fils.com/eng/home.asp)
21. [http // www . electronic – management . com / index _ ex php ? page = a1](http://www.electronic-management.com/index_ex.php?page=a1)
22. [http : // www . cornwll . co . uk / moreqdocs / MOReq _ en](http://www.cornwll.co.uk/moreqdocs/MOReq_en)
23. [http : // www . mccinnovation.com / products / electronicrecordsmanagement . asp](http://www.mccinnovation.com/products/electronicrecordsmanagement.asp)
24. [http : // www . aiai . ed ac . uk /](http://www.aiai.ed.ac.uk/)
25. [http : // www . system – thinking . org / kmgmt . htm](http://www.system-thinking.org/kmgmt.htm)
26. [http : // www . mmsec . com / m3 – fils / marefa . htm](http://www.mmsec.com/m3-fils/marefa.htm)



المؤلفة في سطور

الدكتورة نوال عبد الكريم الأشهب

سواليد عمان- الأردن

- حاصلة على درجة الدكتوراه في الإدارة العامة
- حاصلة على درجة الماجستير في الإدارة العامة
- شهادة دبلوم عالي صحافة
- شهادة دبلوم عالي بالكتابة الحرة
- بكالوريوس لغة إنجليزية
- تعمل في تخصصها في الإدارة العامة

من مؤلفاتها:

- أوراق مسافرة ككتاب في الوجدانيات
- رسائل إلى رجل أمني في الوجدانيات
- كلمات هاربة إلى الحب في الوجدانيات
- أحاسيس ملونة في الوجدانيات
- دور إدارة التعبير في تطور المهارات الإدارية.



إدارة الوقت

بالمفهوم الاستراتيجي



دار امجد للناشر والتوزيع

عمان- الأردن شارع الملك حسين مقابل مجمع النخيل

جوال 0796914632 - 0790291702

فاكس 4652272- هاتف 4653372

daralmaajid@hotmail.com